AVW

Wir sichern Werte.

Versicherungsspezialist der Immobilienwirtschaft

www.avw-gruppe.de

Wohnungswirtschaft heute.

Fakten und Lösungen für Profis

Ausgabe 117 | Juni 2018

Editorial 3

Marketing 9

Gebäude / Umfeld 14

Führung/ Kommunikation 30

Personalien 57

AGB
Kontakt
Impressum
Mediadaten

Impressum
Wohnungswirtschaft heute
Verlagsgesellschaft mbH

Chefredakteur
Gerd Warda

siehe auch unter
www.wohnungswirtschaft-heute.de

Serielles Bauen: Rahmenvereinbarung mit neun Bietern steht – Politik muss jetzt bundesweite Typengenehmigung schaffen

Die Ergebnisse des ersten europaweiten Ausschreibungsverfahrens für serielles und modulares Bauen stehen fest. Neun Bieter erhielten 29. Mai in Berlin den Zuschlag für ihre innovativen Wohnungsbaukonzepte, aus denen Mitgliedsunternehmen des Spitzenverbandes der Wohnungswirtschaft GdW ab sofort auswählen können. Dazu hat der GdW als Initiator der Ausschreibung im Rahmen einer gemeinsamen Pressekonferenz mit dem... Seite 14

Mehr Service, weniger Aufwand – die LEG Immobilien AG geht mit der CRM-App von Aareon neue Wege zum Mieter

Am Smartphone führt kein Weg vorbei: Verbraucher erwarten Service in Echtzeit – auch von ihrem Vermieter. Rund um die Uhr und überall mit dem Kunden kommunizieren zu können, hat dabei Vorteile für beide Seiten. Die LEG Immobilien AG setzt deshalb seit ein paar Monaten auf die CRM-App und das inhaltsgleiche CRM-Portal von Aareon. Die Resonanz ist enorm. Kaum drei Monate nach... Seite 5

Werksvertragsrecht Thema Abnahme: Nicht ‚Kür' sondern ‚Pflicht' des Auftraggebers – Was ist zu bedenken, Herr Drumann?

Wohl jeder der im Handwerk zu tun hat, hat den Begriff „Abnahme" schon gehört und die allermeisten wissen auch um seine Bedeutung. Manchmal hapert es aber an einem rechtskonformen Umgang damit. Und dass man als Handwerker im schlimmsten Fall – bei fehlender Abnahme -- (derzeit noch) gar keinen Anspruch auf die Bezahlung der vielleicht schon vor Monaten ausgestellten Rechnung... Seite 30

Sonstige Themen: 10. Rosenheimer Tür- und Tortage - Intelligente Türen und Tore – sicher, smart und simpel - Partizipation im Wohnungsbau – GdW veröffentlicht Broschüre mit Erfahrungsberichten aus der Praxis

Wohnungswirtschaft **heute.**
Fakten und Lösungen für Profis

Editorial
3 Liebe Leserin, lieber Leser. Serielles Bauen: Politik muss jetzt bundesweite Typengenehmigung schaffen

Führung / Kommunikation
5 Mehr Service, weniger Aufwand – die LEG Immobilien AG geht mit der CRM-App von Aareon neue Wege zum Mieter

Marketing
9 Professionelles Beschwerdemanagement – Fünf Tipps, wie Sie aus unzufriedenen wieder zufriedene Mieter machen

Gebäude / Umfeld
14 Serielles Bauen: Rahmenvereinbarung mit neun Bietern steht – Politik muss jetzt bundesweite Typengenehmigung schaffen

18 Anlagensicherheits-Report: 3.500 Aufzüge wegen gefährlicher Mängel sofort stillgelegt – auch Digitalprüfungen nötig

20 Wiesbaden: Bezahlbares Wohnen kann auch schön sein - Auszeichnung für GWW-Wohnhäuser und eine weitere Nominierung

22 10. Rosenheimer Tür- und Tortage - Intelligente Türen und Tore – sicher, smart und simpel

28 Berliner Gemeinschaftsprojekt von degewo und WBM mit 1024 Wohnungen - Erste Mieter*innen ziehen in die Pepitahöfe ein.

Führung / Kommunikation
30 Werksvertragsrecht Thema Abnahme: Nicht ‚Kür' sondern ‚Pflicht' des Auftraggebers – Was ist zu bedenken, Herr Drumann?

35 EU-Datenschutz-Grundverordnung, wie lassen sich nach Umsetzung neue Risiken versichern, Frau Bestmann?

37 Glasfaser in die Fläche anstatt Flickenteppich durch Doppelausbau – Verbände fordern Überarbeitung des DigiNetz-Gesetzes

39 Die günstigsten Mieten in Sachsen – gut, sicher und ein Leben lang findet man bei den sächsischen Wohnungsgenossenschaften

43 Deutsche Wohnen: Nachhaltigkeitsbericht Nr. 6 - Investitionen von mehr als 1,2 Mrd. EUR in die energetische Sanierung und Modernisierung

46 ProjektStadt - Bürgerbeteiligung als zentrales Element - Ein alter Turm, ein neuer Kirchplatz und ein Zebrastreifen in 3D

51 Partizipation im Wohnungsbau – GdW veröffentlicht Broschüre mit Erfahrungsberichten aus der Praxis

Personalien
52 Rupert Paris in die Geschäftsführung der noventic group berufen

Editorial

Liebe Leserin, lieber Leser. Serielles Bauen: Politik muss jetzt bundesweite Typengenehmigung schaffen

Der NDR meldete am 28. Mai, André Trepoll, CDU-Fraktionschef in der Hamburger Bürgerschaft, fordere im Kampf gegen steigende Mieten in der Hansestadt von der stadteigenen Saga und den Genossenschaften, auf Mieterhöhungen zu verzichten und die Saga solle auch noch zusätzlich Bestandswohnungen verkaufen!!??

Chefredakteur der Wohnungswirtschaft heute
Gerd Warda

Hier kam auch postwendend die richtige Antwort von **VNW Verbandsdirektor Andreas Breitner.**

Zitat:
„**Manches wird trotz mehrfacher Wiederholung nicht besser.** Angesichts ständig steigender Wohn- und Baukosten die Mieten in ganz Hamburg einfrieren zu wollen, ist betriebswirtschaftlicher Unsinn und gefährdet den dringend erforderlichen Neubau von bezahlbarem Wohnraum. Die SAGA investiert ihre Gewinne zu 100 Prozent in die Sanierung der Wohnungsbestände und den Neubau von bezahlbarem Wohnraum. Genauso tun es die Wohnungsgenossenschaften. Das ist klug und wirkungsvoll für den engen Hamburger Wohnungsmarkt. Nur so können bezahlbare Wohnungen entstehen."

„**Anregungen wie die von der CDU sind billiger Populismus**. Dadurch entsteht nicht eine einzige bezahlbare Wohnung für alle jene, die jetzt eine suchen. Vielmehr sollen derartige Ideen davon ablenken, dass in der Zeit früherer Senate viel zu wenig Wohnungen gebaut wurden. Der jetzige Vorschlag bekämpft zudem weder Mietwucher noch Immobilienspekulation. Darum geht es aber wirklich auf dem Hamburger Wohnungsmarkt."

„Wer aus populistischen Motiven Mieterinnen und Mietern nach dem Mund redet, muss im gleichen Atemzug Wohnungssuchenden erklären, dass der dringend benötigte bezahlbare Wohnraum weiter fehlen wird. Das Einfrieren von Mieten von Vermietern, die mit einer durchschnittlichen Miete von 6,46 Euro pro Quadratmeter eh schon niedrige Mieten auf dem Hamburger Wohnungsmarkt anbietet, hemmt die Sanierung und Wohnungsneubau und schadet dem bezahlbaren Wohnen. Beim Populismus setzt hier scheinbar der Verstand aus. Also Finger weg davon."

„Bei den 109 im VNW organisierten Wohnungsgenossenschaften und Wohnungsgesellschaften liegt die **durchschnittliche Kaltmiete pro Quadratmeter bei 6,46 Euro und damit fast zwei Euro unter dem Durchschnitt des Hamburger Mietspiegels**. Sie erhöhen die Mieten in der Regel nur, um die Mehrkosten infolge einer Sanierung oder Modernisierung auszugleichen. Zudem wird die gesetzlich zulässige Modernisierungsumlage von elf Prozent in den meisten Fällen nicht einmal im Ansatz ausgenutzt."
Zitat Ende

Wie immer, bietet die führende Fachzeitschrift der Wohnungswirtschaft fundierte Beiträge, wie sie bei Printmedien kaum zu finden sind. Und Sie können jederzeit in unserem Archiv auf alle früheren Hefte zurückgreifen, ohne umständlich suchen zu müssen. So etwas bietet ihnen bisher kein anderes Medium der Wohnungswirtschaft.

Unser nächstes **Heft 118** erscheint am **11. Juli 2018**

Nun wissen wir ja, dass bezahlbares Wohnen, oder besser, bezahlbare Mieten, durch bezahlbaren Neubau erreicht werden kann. Und wir wissen auch, dass die Treiber für das immer teurer werdende Bauen die langsamen Entscheidungsprozesse auf Verwaltungsebene sind.

Nun sind aber schon die vom Hamburger CDU-Mann gescholtenen Wohnungsunternehmen durch ihren Bundesverband GdW aktiv geworden. In einer europaweiten Ausschreibung für serielles und modulares Bauen, kam es zu einem qualitätssteigernden und kostensenkenden Ergebnis. Am 29. Mai wurde im Rahmen einer gemeinsamen Pressekonferenz mit dem Bundesbauministerium, dem Hauptverband der Bauindustrie und der Bundesarchitektenkammer eine Rahmenvereinbarung unterzeichnet.

Hier kann jetzt der Hamburger CDU-Fraktionschef André Trepoll aktiv werden, auch aus der Opposition heraus. Sorgen Sie dafür, dass Hamburg sich für eine bundesweit gültige Typengenehmigung stark macht. Lesen Sie auch: Serielles Bauen: Rahmenvereinbarung mit neun Bietern steht – Politik muss jetzt bundesweite Typengenehmigung schaffen ab Seite 14

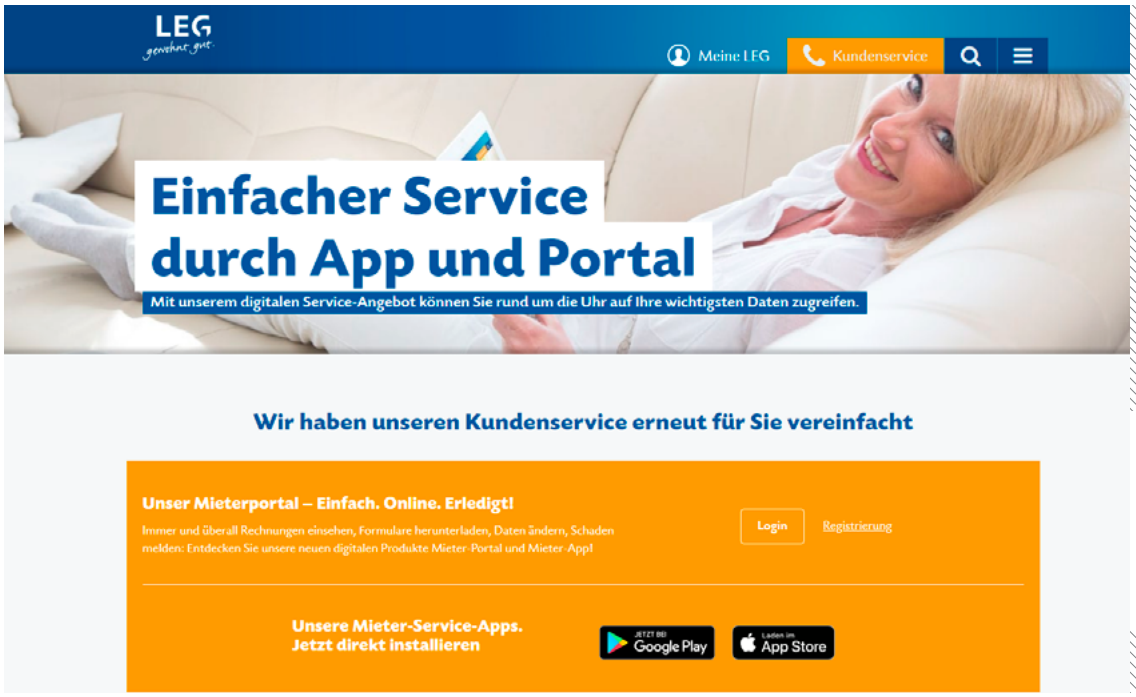
Dies und vieles mehr lesen Sie in der Juni-Ausgabe. Klicken Sie auch hier mal rein….

Ihr Gerd Warda

Führung / Kommunikation

Mehr Service, weniger Aufwand – die LEG Immobilien AG geht mit der CRM-App von Aareon neue Wege zum Mieter

Am Smartphone führt kein Weg vorbei: Verbraucher erwarten Service in Echtzeit – auch von ihrem Vermieter. Rund um die Uhr und überall mit dem Kunden kommunizieren zu können, hat dabei Vorteile für beide Seiten. Die LEG Immobilien AG setzt deshalb seit ein paar Monaten auf die CRM-App und das inhaltsgleiche CRM-Portal von Aareon. Die Resonanz ist enorm. Kaum drei Monate nach Start nutzt bereits jeder Zehnte der rund 128.000 Mieter die digitalen Kanäle – bevorzugt mit der App.



Der „Einstieg" zur LEG Mieter App und zum Kundenservice.

„Wir wollen so papierlos wie möglich arbeiten", benennt Bastian Schellenberg, Leiter IT-Infrastruktur der LEG Immobilien AG, ein Kernmotiv für das Angebot. „Priorität hat für uns deshalb die digitale Korrespondenz. Nebenkostenabrechnungen und andere Unterlagen digital zuzustellen, spart eine Menge Aufwand und Porto. Zudem geht es uns darum, unseren Service zu verbessern und die Mitarbeiter im telefonischen Kundenservice zu entlasten."

Wichtiges Entscheidungskriterium war die volle Integration der Aareon-CRM-Lösungen in das SAP®-System der LEG. „Das erlaubt eine höchstmögliche Prozessautomation", so Schellenberg. Bearbeitungsstände einsehen, Schäden melden oder einen Blick auf die letzte Nebenkostenabrechnung werfen – all das lässt sich seither per Smartphone rasch und bequem erledigen. Für die LEG hat Aareon einige Besonderheiten berücksichtigt. Da die App ohnehin auf dem Aareon CRM-Portal basiert, entschied man sich bei der LEG, dieselben Funktionen auch als reine Webversion bereitzustellen.

Mittlerweile sind 13.000 Nutzer für App und Portal registriert.

Der Großteil bevorzugt die App. „Die Registrierung gilt für beide Kanäle. Deshalb lässt sich der Anteil nicht völlig trennscharf beziffern," sagt Bastian Schellenberg. „Aber wir gehen davon aus, dass meist das Gerät genutzt wird, über das man sich registriert. Da entfallen etwa zwei Drittel aufs Smartphone."

Großen Anklang findet die Transparenz, die App und Portal schaffen. „Aus direkten Feedbacks von Kundenseite wissen wir: Der Zugriff auf Dokumente kommt besonders gut an. Ebenfalls sehr geschätzt wird, dass unsere Mieter den Stand von Tickets einsehen können und damit wissen, wie weit ihr Anliegen schon bearbeitet ist", erklärt Schellenberg.

Den Mehrwert der Aareon-Lösung spüren nicht nur die Mieter, sondern auch die LEG selbst. Beispiel Mietbescheinigung: „Vor der App haben wir pro Monat rund 1.000 solche Bescheinigungen ausgestellt", sagt Schellenberg. „Seit es die App gibt, sind Abertausende im Selfservice abgerufen worden. Auch von Mitarbeiterseite wird das alles sehr wohlwollend und interessiert aufgenommen."

Das ist nicht verwunderlich, schließlich werden die Mitarbeiter ganz konkret entlastet: Sie brauchen nicht mehr ständig zu kommunizieren – vor allem zu Dingen, die sich Mieter auch selbst erschließen können. Das übernimmt die App. „Dennoch bleibt die LEG mit ihren Kunden im engen Dialog", betont Schellenberg. „Wir haben gleich auf der Startseite eine Feedback-Option integriert. Auf diesem Weg haben uns Hunderte von positiven Rückmeldungen erreicht. Wenn Wünsche und Kritik geäußert wurden, geschah das ausgesprochen konstruktiv." Einzig bei den Kommentaren im App-Store gab es auch harsche Töne. „Damit haben wir aber gerechnet", so Schellenberg. „Andere Dienstleister haben da ähnliche Erfahrungen gemacht."

App, Portal und alle damit verbundenen Prozesse sind auch nach EU-Bestimmungen rundum sicher

Bastian Schellenberg, Leiter IT-Infrastruktur der LEG Immobilien AG. Foto: LEG

Dass sich nicht jeder Wunsch erfüllen lässt, liegt bisweilen an der EU-DSGVO. Bestes Beispiel ist die Bitte mancher Mieter, auch in die Inhalte der Tickets Einblick zu erhalten. „Da sind schließlich personenbezogene Daten der Kollegen mit im Spiel", bemerkt Schellenberg. Auf Datenschutz und Datensicherheit hat die LEG von Beginn an streng geachtet: „Von den Vereinbarungen zur Auftragsdatenverarbeitung über die Abläufe etwa der Registrierung bis hin zu dem, was am Ende angezeigt wird, wurde alles mit dem Datenschutzbeauftragten der LEG entwickelt und abgestimmt. Er war fest in den Lenkungsausschuss des Projekts eingebunden. Dadurch können wir heute sagen: App, Portal und alle damit verbundenen Prozesse sind auch nach den neuen EU-Bestimmungen rundum sicher."

Im September 2017 hatte die LEG ihre innovative Kundenkommunikation in einer Pilotphase getestet. „Einer unserer Buchungskreise in Castrop-Rauxel bot die richtige Größe und Mieterstruktur für diesen Feldversuch", erinnert sich Schellenberg. „Diese geografische Fokussierung hat es erleichtert, gezielt Werbemaßnahmen vor Ort umzusetzen, ohne gleich auf breiter Front publik zu machen, was wir planten." Im Dezember begann dann der Rollout für den Gesamtbestand. „Wir haben im Wochentakt zehn- bis zwanzigtausend Briefe verschickt, sodass zum offiziellen Start im Februar alle Kunden informiert waren", so Schellenberg. Mit dem Brief erhielt jeder Mieter seine Registrierungsdaten und einen Infoflyer. „Besonders wirksam war, dass wir auch in unseren Telefonwarteschleifen darauf hingewiesen haben."

Noch sind die digitalen Kanäle eine Alternative. „Wir haben diese Instrumente zunächst parallel eingeführt", sagt Schellenberg. „An den grundsätzlichen Prozessen wurde noch nichts geändert. Wir wollen erst sehen, wie das angenommen wird. Aber natürlich erwarten wir, dass unser zentraler Kundenservice ein Stück weit von Routineaufgaben befreit wird." Eine Änderung hat die neue Kundenkommunikation dennoch schon bewirkt: Klassisches Briefpapier hat im gesamten Konzern ausgedient. „Wir drucken heute Logo und Briefkopf aus den Dokumenten heraus", erklärt Schellenberg. „Alles andere wäre für den digitalen Versand kontraproduktiv. Wir müssten sonst digitale Dokumente einmal mit und einmal ohne Logo vorhalten."

Für die LEG ist all das nur ein Anfang.

„Wir zielen natürlich auf eine Infrastruktur, die wir immer weiter ausbauen, wenn wir merken, was angenommen wird," erläutert Schellenberg. Die erste Funktionserweiterung ist bereits in Arbeit: „Wenn es irgendwo einen Stromausfall gibt oder das Wasser abgeschaltet werden muss, werden wir Betroffene künftig per Push-Nachricht oder E-Mail informieren. Technisch geht das schon. Im Moment sind wir aber noch dabei, die nötigen internen Prozesse aufzubauen."

Stefanie Meik

KUNSTWERK
CARLSHÜTTE

INTERNATIONAL ART EXHIBITION

09/06 — 07/10 2018

20. NORDART: Länderfokus Tschechischer Pavillon • Fokus-Künstler Jan Koblasa

Sonderprojekte aus China • 200 ausgewählte Künstler aus aller Welt

Di—So 11—19 Uhr • Vorwerksallee, 24782 Büdelsdorf • www.nordart.de

Marketing

Professionelles Beschwerdemanagement – Fünf Tipps, wie Sie aus unzufriedenen wieder zufriedene Mieter machen

Unzufriedene Mieter gehören zum Alltag eines Wohnungsunternehmens. Nicht alle beschweren sich, aber diejenigen, die es tun, sollten Sie auf keinen Fall ignorieren. Denn Mieter, die sich mit ihren Anliegen nicht ernst genommen fühlen, können Ihr Wohnungsunternehmen nachhaltig schädigen: durch hohe Fluktuation, Leerstand, Kosten im Konfliktfall und Imageverlust. Letzterer entsteht, wenn verärgerte Mieter ihren Unmut öffentlich machen. Gerade in den sozialen Medien verbreitet sich der Frust exponentiell und ist so gut wie nicht mehr zu kontrollieren. Auch dann ist mittelfristig ein Leerstand und damit ein Rückgang der Mieterlöse zu erwarten. Was Sie dagegen tun können, erfahren Sie hier.

Nur nicht aufregen: Wohnungsunternehmen, die souverän und professionell mit Beschwerden umgehen, investieren in die Mieterbindung, verbessern ihr Image und beugen Leerstand und Verlusten von Mieterlösen vor. Foto: stolp+friends

Warum ein funktionierendes Beschwerdemanagement nur Vorteile hat

Ein professionelles Beschwerdemanagement wirkt immunisierend gegen drohenden Image- und Umsatzverlust Ihres Wohnungsunternehmens und reduziert die Zahl der Beschwerden. Als Teil von CRM (Customer Relationship Management) ist es bedeutend für die Mieterbindung: Wenn Sie es schaffen, mit Beschwerden souverän umzugehen und aus unzufriedenen Mietern wieder zufriedene zu machen, dann investieren Sie in stabile, langfristige Kundenbeziehungen, gewinnen Vertrauen zurück und erhöhen die Loyalität Ihrer Mieter. Zufriedene Mieter wiederum sind die beste Werbung für Ihr Wohnungsunternehmen.

Gleichzeitig bietet jede Beschwerde die Gelegenheit zur Verbesserung Ihrer Unternehmensleistung. Das Feedback der Mieter zeigt mögliche Schwachstellen bei Wohnungen und Dienstleistungen auf, die sonst vielleicht unerkannt geblieben wären.

Am Anfang steht der Perspektivwechsel

Jede Beschwerde ist also eine Chance, die Zufriedenheit Ihrer Mieter zu erhöhen und das Angebot Ihres Wohnungsunternehmens zu verbessern – nutzen Sie sie! Sie ist als Dialogangebot für den Kunden zu sehen, als Einladung, miteinander und nicht gegeneinander zu kommunizieren. Diese Betrachtungsweise sollten Ihre Mitarbeiter verinnerlichen, denn sie bilden die Schnittstelle zwischen Mietern und Wohnungsunternehmen und beeinflussen durch ihr Verhalten maßgeblich das Bild Ihres Wohnungsunternehmens in der internen und externen Wahrnehmung. Eventuell sind dafür ein Workshop oder ähnliche Schulungen erforderlich.

Darauf kommt es an: Tipps zum souveränen Umgang mit Beschwerden

1 Machen Sie es Ihren Mietern leicht, sich zu beschweren.
Jeder sollte die Möglichkeit erhalten, sich schnell und einfach mit seiner Beschwerde an Ihr Unternehmen zu wenden. Richten Sie eine spezielle Telefonnummer beziehungsweise Hotline, eine eindeutige E-Mail-Adresse (feedback@ihrunternehmen.de) oder einen „Kummerkasten“ ein und sorgen Sie für einen festen Ansprechpartner. Kommunizieren Sie diese Kontaktmöglichkeiten transparent und regelmäßig, zum Beispiel auf Ihrer Homepage oder in Ihrem Newsletter.

2 Jeder Mitarbeiter repräsentiert das Unternehmen.
Egal, bei wem sich ein Mieter beschwert, ob beim Hausmeister, dem Schlüsseldienst oder in der Zentrale: Jeder Mitarbeiter muss sich in einem solchen Fall höflich verhalten und die Beschwerde an die zuständige Stelle weiterleiten. Keinesfalls sollte der verärgerte Mieter mit dem Hinweis „nicht zuständig“ abgewiesen werden.

Wer aufhört zu werben, um Geld zu sparen, kann ebenso seine Uhr anhalten, um Zeit zu sparen. Henry Ford

Wir lassen Ihre Uhr weiterlaufen!

Gerd Warda warda@wohnungswirtschaft-heute.de

3 Beschwerdeanalyse und -dokumentation

Damit Sie wichtige Erkenntnisse für Ihr Unternehmen gewinnen können, ist es wichtig, die Beschwerden genau zu analysieren:

- Ist das Problem schon einmal aufgetaucht? Wenn ja, wann und wie häufig?
- Hat der gleiche Mieter das Problem schon einmal gemeldet?
- Wie haben wir bisher auf dieses Problem reagiert?
- Mit Erfolg?
- Wer war verantwortlich?

Wenn Sie die Antworten auf diese Fragen zentral dokumentieren und kontinuierlich aktualisieren, haben Sie einen guten Überblick über Umfang und Art der Beschwerden und geben gleichzeitig jedem betroffenen Mitarbeiter eine Anleitung an die Hand, wie die jeweilige Beschwerde bearbeitet werden soll. Inzwischen gibt es einige Tools, die Ihnen die Erfassung, Kategorisierung und Bearbeitung der Beschwerden erleichtern. Die wichtigsten „Werkzeuge" sind aber Ihre Mitarbeiter und deren Verhalten.

4 Konkretes Verhalten bei einer persönlichen oder telefonischen Beschwerde

Ein verärgerter Mieter ist in der Regel wütend, enttäuscht, aufgebracht. In so einer Situation ist es wichtig, sich Zeit für ihn zu nehmen. Er möchte auch nicht lange in einer Warteschleife hängen oder gar für den Anruf in der Hotline bezahlen müssen. Ganz wichtig: Wenn Sie spezielle Gesprächszeiten für den telefonischen Kontakt angeben, müssen Sie auch unbedingt innerhalb dieser Zeit erreichbar sein oder so schnell wie möglich zurückrufen.

Es hilft, sich in die Rolle des Mieters zu versetzen und sich vorzustellen, wie man selber gerne in so einer Situation behandelt werden möchte. Um ihn zu beruhigen und die Kontrolle über die Situation wiederzuerlangen, sollten Sie deshalb Folgendes beachten:

- Auch wenn es schwer fallen sollte: Bleiben Sie ruhig, und geben Sie dem Mieter die Gelegenheit, seinen Ärger und seine Wut loszuwerden. Lassen Sie ihn ausreden, und nehmen Sie die Vorwürfe nicht persönlich.
- Lächeln Sie, bleiben Sie freundlich.
- Behandeln Sie ihn wertschätzend und respektvoll.
- Achten Sie auf eine offene Körperhaltung, Mimik und Gestik – auch am Telefon, denn man kann es durchaus hören, ob Sie angespannt oder locker sind.
- Bitte keine Maßregelungen oder Rechtfertigungen wie „Das haben Sie falsch verstanden" oder „Das kann nicht sein". Der Mieter möchte ernst genommen und nicht bevormundet werden.
- Hören Sie aktiv zu und zeigen Sie aufrichtiges Interesse und Verständnis. Sätze wie „Ich verstehe Sie" oder „Ich hätte an Ihrer Stelle genauso reagiert" deeskalieren die Situation. Sie können Ihr Gegenüber auch loben: „Danke, dass Sie den Sachverhalt so detailliert geschildert haben".
- Sagen Sie „Entschuldigung" oder „Es tut mir leid".
- Geben Sie das Problem mit eigenen Worten wieder: „Habe ich richtig verstanden, dass…". Bewerten Sie die Beschwerde nicht. Halten Sie die Fakten schriftlich fest, aber geben Sie dem Mieter nicht das Gefühl, ihn zu verhören.
- Bleiben Sie klar in Ihren Aussagen. Vermeiden Sie den Konjunktiv. „Ich würde Ihnen Folgendes anbieten" klingt unsicherer und inkompetenter als „Ich biete Ihnen gerne Folgendes an."
- Schieben Sie nie die Schuld auf Ihre Kollegen oder auf das Unternehmen.
- Sagen Sie ehrlich, wenn das Problem nicht oder nicht sofort gelöst werden kann. Bieten Sie in dem Fall an, die Beschwerde auf andere Weise zu kompensieren.
- Schaffen Sie Vertrauen, indem Sie Ihr Gegenüber mit einbeziehen: „Gemeinsam finden wir eine Lösung." Besprechen Sie mit Ihrem Mieter, wie es weitergehen kann und stellen Sie die weiteren Schritte dar. Fragen Sie nach, ob er damit einverstanden ist.
- Verabschieden Sie sich freundlich.
- Nehmen Sie die Beseitigung des Mangels zügig in Angriff.
- Fassen Sie zu gegebener Zeit nach, ob der Mieter mit der Bearbeitung und der Lösung seines Problems zufrieden ist.

5 Konkretes Verhalten bei einer Online-Beschwerde per E-Mail oder in den sozialen Medien: aktives Online-Reputationsmanagement (ORM)

Beim Online-Reputationsmanagement (ORM) geht es um Ihren guten Ruf in den digitalen Medien. Online-Beschwerden erfordern eine schnelle Reaktion. Bleibt sie aus, kann es passieren, dass der Mieter seinen Ärger öffentlich weitererzählt und auf diese Weise für negative Mund-zu-Mund-Propaganda sorgt, die eine eigene, unkontrollierbare Dynamik entwickelt. Professionelles Management der Online-Reputation verläuft folgendermaßen:

- Online Check / Monitoring: Das Internet bietet viele Möglichkeiten, sich öffentlich zu äußern: in den sozialen Medien, bei Google, in Foren und Blogs. Wie Ihr Wohnungsunternehmen online bewertet wird, können Sie leicht selber googeln. Haben Sie einen Account bei Facebook, Instagram, Twitter, einen Youtube-Kanal oder inserieren Sie auf einschlägigen Immobilien-Portalen, sollten Sie täglich dort nach Posts, Tweets und Kommentaren schauen. Denken Sie daran, dass auch andere Nutzer im Namen Ihres Unternehmens einen Account in den sozialen Medien (zum Beispiel bei Facebook) eröffnen und dort posten können. Das sollten Sie ebenso wie die Arbeitgeber-Bewertungsplattform Kununu regelmäßig überprüfen. Sie können sich aber auch mit dem Tool Google Alert über Neuigkeiten zu Ihrem Wohnungsunternehmen informieren lassen und gegebenenfalls – ebenso wie auf Beschwerden via E-Mail – schnell reagieren.
- Schnelle Reaktion bedeutet eine Antwort innerhalb von 24 Stunden nach Erhalt oder Veröffentlichung der Kritik – auch wenn es nur die Mitteilung ist, dass die Beschwerde eingegangen ist und man sich so schnell wie möglich um sie kümmern und sich mit dem Mieter in Verbindung setzen wird. Sie können Ihren Kritiker auch bitten, sich – unter Angabe des Kontakts – direkt an Ihre Beschwerdestelle zu wenden.
- Offensive und ehrliche Kommunikation: Bei der Beantwortung von gerechtfertigter Kritik gelten die gleichen Regeln wie beim Offline-Beschwerdemanagement: Bleiben Sie ruhig und sachlich, zeigen Sie ihrem Mieter, dass Sie ihn ernst nehmen, bleiben Sie wertschätzend und respektvoll. Sagen Sie ihm eine zügige Bearbeitung seines Problems zu. Geben Sie ihm das Gefühl, dass Sie sich ernsthaft kümmern. Bei der GSW Sigmaringen hat man damit gute Erfahrungen gemacht. Der bei der GSW für die Kommunikation Verantwortliche, Markus Weikum, berichtet: „Im Übrigen gehört hierzu auch, dass man sich offen und ehrlich entschuldigt, wenn tatsächlich einmal etwas auf Unternehmensseite schief lief. (…) Immerhin haben bereits zwei Nutzer in ihren Kommentaren explizit erklärt, dass sie es Klasse finden, wie ausführlich wir auf die Kommentare antworten und man daran erkennt, wie ernst wir die Anfragen nehmen.“ (Das vollständige Interview können Sie hier lesen.)
- Bei falschen oder unsachlichen Äußerungen können Sie versuchen, die Kommentare vom Webseiten-Betreiber löschen zu lassen, was aber eher schwierig ist. Oder Sie melden die negativen Äußerungen erst einmal als unangemessen.

Mmh, Zuckerrohr ...
... das kleine süße Glück!

Für das größere Glück im Leben braucht Samir eine Schule und eine gute Grundbildung.

Sie können uns beim Schulbau helfen!
www.deswos.de
DESWOS
Deutsche Entwicklungshilfe für soziales Wohnungs- und Siedlungswesen e.V.

Spendenkonto DESWOS 660 22 21
Sparkasse KölnBonn, BLZ 370 501 98

- Überwiegen die schlechten Eintragungen im Netz, haben Sie erst einmal ein Problem. Eine Möglichkeit ist zu versuchen, aktiv mit positiven Inhalten die negativen Bewertungen zu verdrängen, so dass diese nicht mehr auf der ersten Seite der Suchergebnisse zu Ihrem Unternehmen erscheinen. Sie haben folgende Möglichkeiten, Ihre positiven Botschaften aktiv zu positionieren:

  - Einträge/Beiträge auf Ihrem Blog und auf Ihrer Webseite
  - Posts auf Ihrer Facebook-Unternehmensseite oder in anderen sozialen Medien, in denen Sie vertreten sind
  - Online-Pressemitteilungen unterstützen die positive Darstellung Ihres Unternehmens im Netz.
  - Sie sollten Ihre Unternehmenswebseite suchmaschinengerecht optimieren, damit sie bei Google in den Suchergebnissen auch dann an erster Stelle auftaucht, wenn man nicht den Unternehmensnamen eingibt. Keyword Recherche, Inhalte von hohem Nutzen für den User und Linkaufbau sind dabei wichtige Faktoren, die zu berücksichtigen sind.
  - Bitten Sie Ihre Mieter, die gute Erfahrungen gemacht haben, mit einer Bewertungskarte (print oder digital) um positives Feedback im Netz, zum Beispiel bei Google My Business (Das ist die Infobox, die erscheint, wenn Nutzer nach Ihrem Unternehmen suchen).
  - Im Idealfall korrigieren die Nutzer ihre Bewertungen selbst. Markus Weikum erzählt, wie die GSW Sigmaringen das geschafft hat: „Indem wir offen und ehrlich geantwortet beziehungsweise uns entschuldigt haben. Ich denke da zum Beispiel an die verzögerte Auszahlung einiger Kautionen, was der Umstellung unseres ERP-Systems geschuldet war. Mögliche Probleme (…) haben wir in unserem Mietermagazin bereits zu Anfang der Umstellungsphase thematisiert und in unseren Antworten dann auf den Bericht verwiesen. Dies war der Beleg, dass wir uns nicht einfach so irgendeine eine Ausrede haben einfallen lassen."

- Kontrolle: Ob Ihre Online-Maßnahmen greifen, sollten Sie regelmäßig überprüfen. Gegebenenfalls müssen Sie sie korrigieren.

Diese „Verdrängungsstrategie" zum Aufbau und zur Pflege Ihrer Online-Reputation ist auf Nachhaltigkeit ausgelegt und greift nicht sofort. Sie erfordert Zeit und Erfahrung im Umgang mit sozialen Netzwerken und digitaler Kommunikation. Sie sollten sich überlegen, sich bei dieser Aufgabe extern, zum Beispiel durch Workshops von stolp+friends, unterstützen zu lassen, so wie Paul-Gerhard Schmitt, Leiter Immobilienverwaltung bei der Herner Gesellschaft für Wohnungsbau: „Sie haben meine hohen Erwartungen sogar übertroffen: Der Workshop war sehr gut organisiert, lebhaft und interessant gestaltet. Begeisternd, wie viele tolle Ideen auf diese Weise im Team entstanden."

Fazit

Egal, ob Sie Beschwerden online oder offline bearbeiten – reagieren Sie immer schnell und begegnen Sie Ihrem Gegenüber mit Respekt und Verständnis. Seien Sie freundlich und zeigen Sie aufrichtiges Interesse. Dokumentieren Sie die Beschwerden, deren Bearbeitung und die Lösung des Problems. Machen Sie professionelles Beschwerdemanagement zum Teil Ihrer Unternehmenskultur. Gehen Sie das Problem zügig an und fassen Sie beim Mieter nach, ob er mit der Lösung zufrieden ist.

Der souveräne Umgang mit Beschwerden und Kritik lohnt sich: Die Kosten zur Rückgewinnung eines unzufriedenen Mieters sind nur etwa halb so hoch wie die Kosten für die Gewinnung eines neuen Mieters. Und oft werden Kritiker, deren Beschwerden schnell bearbeitet wurden, zu loyalen Kunden und sogar zu Fürsprechern des Unternehmens.

Christine Nagel

Christine Nagel ist Konzeptionerin und Texterin bei stolp+friends. Die Marketing-Gesellschaft aus Osnabrück unterstützt Wohnungsunternehmen aus ganz Deutschland unter anderem dabei, digitales Marketing zielgerichtet einzusetzen.

Bauen

Serielles Bauen: Rahmenvereinbarung mit neun Bietern steht – Politik muss jetzt bundesweite Typengenehmigung schaffen

Die Ergebnisse des ersten europaweiten Ausschreibungsverfahrens für serielles und modulares Bauen stehen fest. Neun Bieter erhielten 29. Mai in Berlin den Zuschlag für ihre innovativen Wohnungsbaukonzepte, aus denen Mitgliedsunternehmen des Spitzenverbandes der Wohnungswirtschaft GdW ab sofort auswählen können. Dazu hat der GdW als Initiator der Ausschreibung im Rahmen einer gemeinsamen Pressekonferenz mit dem Bundesbauministerium, dem Hauptverband der Bauindustrie und der Bundesarchitektenkammer eine Rahmenvereinbarung unterzeichnet.

Strahlende Gesichter - Neun Bieter erhielten den Zuschlag für ihre innovativen Wohnungsbaukonzepte, aus denen Mitgliedsunternehmen des Spitzenverbandes der Wohnungswirtschaft GdW ab sofort auswählen können. Foto: GdW

Wohnungsunternehmen in ganz Deutschland erhalten mit der Vereinbarung die Möglichkeit, ihre Wohnungsneubauprojekte schneller, einfacher, kostengünstiger und in hoher Qualität zu realisieren. Die Zeitersparnis ergibt sich insbesondere dadurch, dass Teile der Projektausschreibung und -vergabe sowie der Planung eines vorgesehenen Wohnungsbaus durch die Rahmenvereinbarung vorweggenommen werden – und durch kürzere Baustellenzeiten dank der Vorfertigung von Bauteilen. Aus den neun Angeboten des neuen Rahmenvertrags können Wohnungsunternehmen das für sie passende Modellgebäude auswählen, das anschließend in erster Linie nur noch an das vorhandene Grundstück angepasst werden muss.

Die Angebotspreise für die neun innovativen Modellgebäude liegen zwischen 2.000 und 3.200 Euro pro Quadratmeter Wohnfläche und damit unter den durchschnittlichen Herstellungskosten für Mehrfamilienhäuser in Deutschland. Die in der neuen Vereinbarung festgeschriebenen Preise gelten für fünf Jahre. Skaleneffekte sind bei Mehrfachbeauftragung eines Modellgebäudes im Angebot enthalten. Weitere Kostenvorteile werden bei den seriellen und modularen Wohnungsbauprojekten zukünftig durch die weiter zunehmende Vorfertigung von Bauteilen erwartet.

Pressekonferenz
Berlin, 29.05.2018

Ergebnisse
Ausschreibungsverfahren

GdW-Rahmenvereinbarung
serielles und modulares Bauen

Eine Liste der neun ausgewählten Bieter und eine Übersicht über Zuschlagskriterien, Modellgebäude sowie die Modalitäten des Abrufs finden Sie auf das Bild **per KLICK** als PdF

Aus insgesamt rund 50 Bewerbern wurden 15 Teilnehmer ausgewählt, die ihre Angebote anschließend eingereicht haben. Geprüft und bewertet wurden die Konzepte in einem aufwändigen Verfahren durch ein eigens einberufenes Bewertungsgremium, das sich aus Experten der Bau- und Wohnungswirtschaft und dem Forschungsbereich aus dem gesamten Bundesgebiet sowie Vertretern des Bundesbauministeriums zusammensetzte. Die endgültige Auswahl der neun Bieter erfolgte auf Grundlage der Ergebnisse des Bewertungsgremiums durch den Spitzenverband der Wohnungswirtschaft GdW als Vergabestelle.
Zu den zentralen Anforderungen an die eingereichten Angebote gehörten beispielsweise: eine gestalterisch ansprechende Architektur, städtebaulich variable Gebäude, eine Minimierung von Verkehrsflächen, Minimierung von Verkehrsflächen, ausreichende Belichtung für Wohnkomfort und Energieeffizienz, kompakte und flächeneffiziente Wohnungsgrundrisse, ein Drittel barrierefrei nutzbare Wohnungen, energieeffiziente und nachhaltige Gebäudekonzepte sowie ein hohes Maß an Standardisierung zugunsten von zeit- und kostensparendem Bauen.

Gunther Adler, Staatssekretär beim Bundesminister des Innern, für Bau und Heimat: „Ich bin überzeugt davon, dass mit diesem Ausschreibungsverfahren ein neues Kapitel der seriellen und modularen Bauweisen aufgeschlagen wurde. Heute wird der Grundstein dafür gelegt, dem seriellen und modularen Bauen in Deutschland neuen Auftrieb zu verleihen."

Axel Gedaschko, Präsident des GdW Bundesverband deutscher Wohnungs- und Immobilienunternehmen: „Die Wohnungswirtschaft geht beim Wohnungsbau gemeinsam mit ihren Partnern neue Wege, um in ganz Deutschland endlich schneller und kostengünstig neuen Wohnraum in hoher Qualität bereitstellen zu können. Denn wir müssen es schaffen, dass neu gebaute Mietwohnungen auch ohne Förderung für die Mitte der Bevölkerung wieder bezahlbar werden. Mit der heute unterzeichneten Rahmenvereinbarung für seriellen und modularen Wohnungsbau liefern wir dafür einen entscheidenden Baustein. Erstmals haben sich maßgebliche Akteure des Wohnungsbaus zusammengeschlossen, um in enger partnerschaftlicher Zusammenarbeit innovative Lösungen für den Mietwohnungsneubau zu entwickeln. Das europaweite Ausschreibungsverfahren und seine Ergebnisse sind damit eine Pionierleistung. Jetzt muss die Politik dafür sorgen, dass ausreichend bezahlbare Grundstücke für die neuen Wohngebäude bereitgestellt und eine bundesweit gültige Typengenehmigung geschaffen werden. Ansonsten drohen lange Verfahren in den Bauämtern die innovativen Bauvorhaben auszubremsen."

Der GdW Bundesverband deutscher Wohnungs- und Immobilienunternehmen vertritt als größter deutscher Branchendachverband bundesweit und auf europäischer Ebene rund 3.000 kommunale, genossenschaftliche, kirchliche, privatwirtschaftliche, landes- und bundeseigene Wohnungsunternehmen. Sie bewirtschaften rd. 6 Mio. Wohnungen, in denen über 13 Mio. Menschen wohnen. Der GdW repräsentiert damit Wohnungsunternehmen, die fast 30 Prozent aller Mietwohnungen in Deutschland bewirtschaften.

DAS BUCH

ÜBER WILDBIENEN & BLÜHPFLANZEN

Jeder kann zum Wildbienen-Helfer werden und damit zum Erhalt unserer Artenvielfalt beitragen.

Kaum einer kennt sie – ihre Vielfalt ist atemberaubend. Auch in unseren heimischen Gärten. Aber: Die unersetzlichen Bestäuber sind ernsthaft bedroht. Wie jeder von uns Wildbienen helfen kann, steht in diesem Buch.

Wie erkenne ich Wildbienen und welche Pflanzen brauchen sie? Das sind die Themen dieses Buches. Nach Monaten gegliedert, führt es durch die Wildbienensaison. Es schärft den Blick auf die teilweise recht unscheinbaren Wildbienenarten und auf unsere heimischen Blühpflanzen.

**Es macht jeden – der will – zum Wildbienenhelfer.
Denn letztlich kann man nur schützen, was man kennt.**

Ein Buch für Entdecker und alle, denen unsere Artenvielfalt am Herzen liegt.

Anja Eder / 248 Seiten / Hardcover / Verlag: TiPP 4 GmbH / Rheinbach

Bestellungen unter:
www.schleswig-holstein.sh/kiosk/wildbienenhelfer

Darüber informiert Sie dieses Buch:

- Vorkommen und Flugzeit heimischer Wildbienen
- Blütenbesuch / Lebensraum / Lebensweise
- Originalgröße der Bienen als Grafik
- Blühmonat wichtiger Bienenpflanzen
- Angabe über Nektar- und Pollengehalt
- Die wichtigsten, heimischen Blühpflanzen für oligolektische Wildbienen
- Nisthilfen / Kuckucksbienen / invasive Pflanzen

Mit dem Kauf dieses Buches unterstützen Sie das Projekt „Zukunft für Wildbienen & Co“ der Deutschen Umwelthilfe. Ein Euro je Exemplar wird gespendet.

Barbara Ettinger-Brinckmann, Präsidentin der Bundesarchitektenkammer: „Das Ergebnis dieses Verfahrens zeigt, dass anspruchsvolle Architektur und serielles Bauen sich nicht zwingend ausschließen. In der Anwendung und Umsetzung werden sich die hier entwickelten Vorschläge nun bewähren müssen. Die Herausforderung besteht in jedem einzelnen Fall ja vor allem in der Einfügung in die städtebauliche Umgebung. Ich freue mich, dass dafür aber aufgrund der hohen gestalterischen Qualität gute Voraussetzungen bestehen. Ohne die Mitwirkung von Architekten wäre dies sicher nicht der Fall. Das serielle Bauen und die hier nun vorgestellten Bau-Typen können aber nur Teil der Lösung bei der Schaffung möglichst vieler bezahlbarer Wohnungen sein. Um bestehende Lücken in den begehrten Städten zu schließen und den Flächenverbrauch nicht zu steigern, werden wir noch andere intelligente Instrumente zur weiteren Stärkung des Wohnungsbaus benötigen, die auch das kleinteilige Einfügen von neuen Wohnungen in den urbanen Raum beschleunigen helfen. Das serielle Bauen ist daher nur eines von mehreren Instrumenten im Werkzeugkoffer der Wohnbauförderung."

Marcus Becker, Vizepräsident des Hauptverbandes der Deutschen Bauindustrie (HDB): „Für die deutsche Bauindustrie hat die Rahmenvereinbarung in einem doppelten Sinne Pilotcharakter: Zum einen wollen wir die Potentiale ausloten, die im seriellen und modularen Wohnungsbaubezüglich Schnelligkeit und Kostengünstigkeit noch schlummern. Zum anderen sehen wir in der Design-and-Build Ausschreibung einen wichtigen Schritt in Richtung einer vertieften partnerschaftlichen Zusammenarbeit zwischen Architekten und Baufirmen. Wir sind davon überzeugt, dass gerade beim seriellen Wohnungsbau – insbesondere beim Einsatz von Wohnmodulen – frühzeitig auch die Baukompetenz in die Planung eingebracht werden muss."

Hintergrund des Ausschreibungsverfahrens ist, dass sich die Wohnungsmärkte vieler

Groß- und Universitätsstädte in Deutschland aufgrund eines starken Einwohnerzuwachses dynamisch entwickeln. Die Folge sind Engpässe beim Wohnungsangebot und steigende Bau- und Wohnkosten. Vor allem einkommensschwächere Haushalte, aber zunehmend auch Haushalte mit mittleren Einkommen haben Schwierigkeiten, eine für sie bezahlbare Wohnung zu finden. Ein Hauptgrund für den Wohnungsmangel: Der Bau neuer Wohnungen dauert immer noch zu lange.

Die Rahmenvereinbarung bietet insbesondere öffentlichen Wohnungsunternehmen die Möglichkeit, mit deutlich reduziertem Aufwand Angebote lokal angepasst direkt zu realisieren. Dies sollte die Vorlaufzeiten für Bauvorhaben wesentlich verkürzen. Damit setzen die Partner ein wesentliches Ergebnis der Baukostensenkungskommission um. Es ist beabsichtigt, Konzepte aus der Rahmenvereinbarung sehr zügig als Prototypen zu realisieren. Dies ist ein wesentliches Element, um serielle und modulare Bauweisen zu forcieren. Auf diese Weise können auch alle theoretischen Angaben – beispielsweise zu Baukosten, technischer Machbarkeit, Prozessoptimierung der Produktion, Vorfertigungsgrad und bestmöglicher Digitalisierung – praxisgerecht evaluiert werden.

Katharina Burkardt

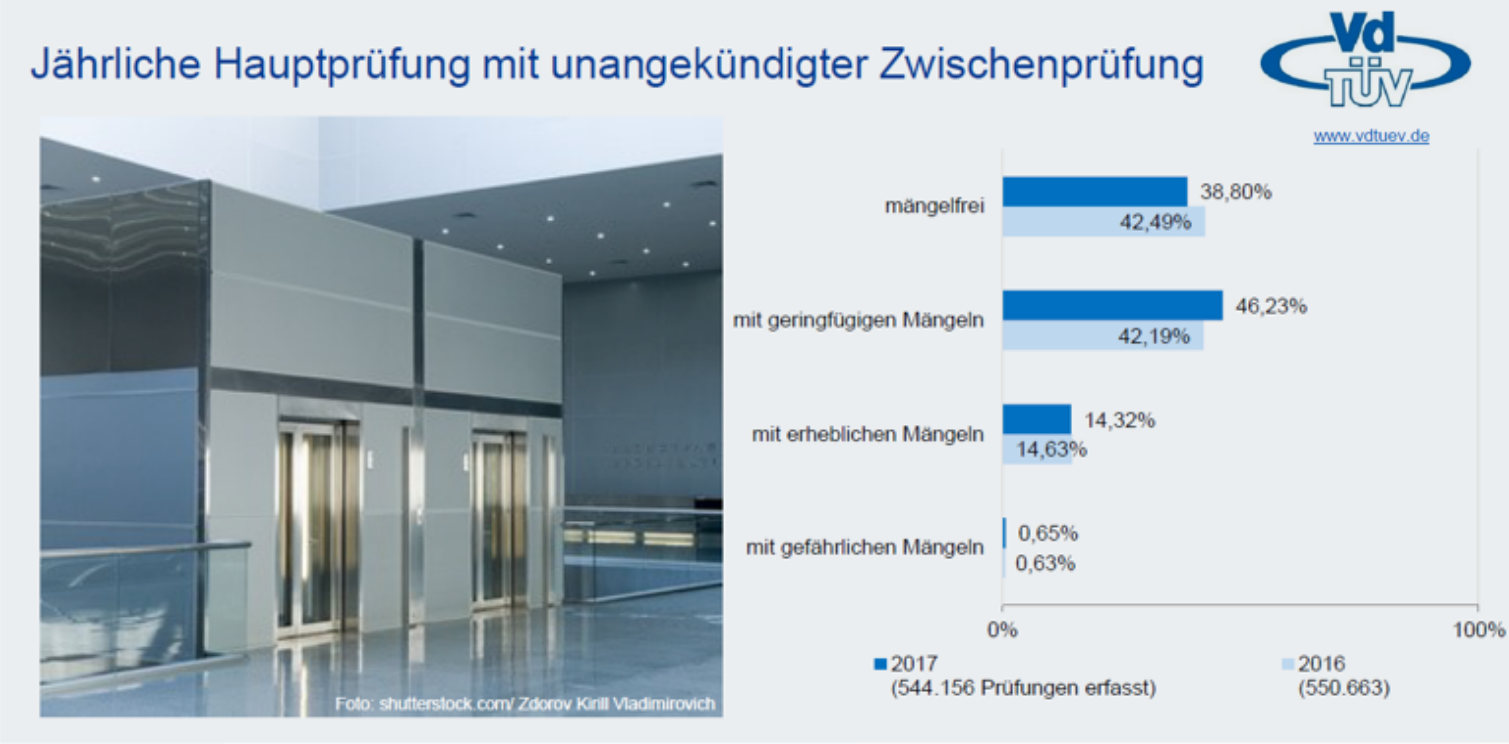
Die Bundesarchitektenkammer e.V. (BAK) ist ein Zusammenschluss der 16 Länderarchitektenkammern in Deutschland. Sie vertritt auf nationaler und internationaler Ebene die Interessen von ca. 130.000 Architekten gegenüber Politik und Öffentlichkeit.

Der Hauptverband der Deutschen Bauindustrie (HDB) vertritt die Interessen von 2.000 großen und mittelständischen Unternehmen der deutschen Bauindustrie. Als Generalunternehmen, Spezialbauunternehmen oder Nachunternehmen erwirtschaften sie knapp die Hälfte des Umsatzes im deutschen Bauhauptgewerbe. Mit 250.000 Mitarbeitern stellen sie ein Drittel der Beschäftigten. Als Wirtschaftsverband vertritt der HDB die Interessen der deutschen Bauindustrie gegenüber Gesetzgeber, Regierung und Verwaltung. Als Arbeitgeberverband ist er Partner bei Tarifverhandlungen und engagiert sich im Bereich der betrieblichen und überbetrieblichen Ausbildung.

Bauen

Anlagensicherheits-Report: 3.500 Aufzüge wegen gefährlicher Mängel sofort stillgelegt – auch Digitalprüfungen nötig

Das Sicherheitsniveau von technischen Anlagen ist grundsätzlich in Deutschland hoch. Allerdings gibt es besonders bei Aufzügen und Tankstellen häufig Beanstandungen wegen erheblicher Sicherheitsmängel. Zu diesem Ergebnis kommt der Anlagensicherheits-Report, der vom TÜV-Verband veröffentlicht wurde. Danach mussten im vergangenen Jahr über 3.500 Aufzüge wegen gefährlicher Mängel sofort stillgelegt werden. und an fast ein Fünftel aller Tankstellen stellten die Prüfer erhebliche Mängel fest, die sofort beseitigt werden mussten.



Der Anlagensicherheitsreport enthält die Mängelstatistik aller Prüfungen, die von den zugelassenen Überwachungsstellen (ZÜS) im Jahr 2017 an Aufzügen, Druckanlagen und bestimmten Anlagen in explosionsgefährdeten Bereichen vorgenommen wurden. Dabei sehen die Experten aber auch eine große Herausforderung: bislang sind Datenschutz und Cybersicherheit noch kaum Bestandteil der regelmäßigen Prüfungen.

„Um das bewährte Sicherheitsniveau in Deutschland halten zu können, ist vor allem die Politik gefragt", erklärt Joachim Bühler, Geschäftsführer des TÜV-Verbandes, „Neben Sicherheitsventilen und Kesselwänden müssen künftig auch Algorithmen, digitale Schnittstellen und die Sicherheit von Daten unabhängig geprüft werden." Die Voraussetzung dafür ist aber, dass die Prüfer einen diskriminierungsfreien Zugang zu den aktuellen Diagnosedaten und Softwareversionen der sicherheits- und emissionsrelevanten Systeme erhalten. „Hackerangriffe beweisen jetzt schon, dass es neben mechanischen auch digitale Sicherheitsventile braucht", so Bühler, „Der Gesetzgeber muss hier zügig die Rechtsvorschriften anpassen. Wir brauchen ein Sicherheitsupdate für die Industrie 4.0!"

Dr. Joachim Bühler,
Berlin 27.05.2018

Nur 38,8 Prozent waren 2017 bei der Prüfung völlig mängelfrei

Aufzüge gehören zu den verbreitetsten technischen Anlagen, die von großen Teilen der Bevölkerung täglich selbstständig genutzt werden. Doch nur 38,8 Prozent waren 2017 bei der Prüfung völlig mängelfrei (2016: 42,49 Prozent). Fast die Hälfte (46,2 Prozent) hatte zumindest geringfügige – und 14,3 Prozent aller Aufzüge sicherheitserhebliche Mängel. „Für die Sicherheit der Bevölkerung ist entscheidend, dass etwa korrodierte Tragseile oder defekte Steuerungsanlagen ausgetauscht werden“, erläutert Bühler, „Ohne die unabhängigen Prüfungen der ZÜS wären Aufzüge mit gefährlichen Mängeln weiterhin in Betrieb.“ An 0,65 Prozent der Aufzüge wurden sogar gefährliche Mängel festgestellt. „In absoluten Zahlen hingen über 3.500 Aufzüge buchstäblich am seidenen Faden und mussten sofort stillgelegt werden“, erklärt Bühler.

Sorgen bereitet den Experten nach wie vor die hohe Zahl an Aufzügen, die von ihren Betreibern nicht zur Prüfung angemeldet werden, obwohl sie dazu verpflichtet sind. Über etwa 100.000 Aufzugsanlagen, die deswegen nicht geprüft werden konnten, liegen den ZÜS keinerlei Informationen über den technischen Zustand vor. „Wir können hier nur an die Betreiber appellieren, ihrer Verantwortung gerecht zu werden und die Aufzüge regelmäßig prüfen zu lassen“, so Bühler. „Die Nutzer können dies auch selbst überprüfen, weil seit der Novelle der Betriebssicherheitsverordnung im Jahr 2015 in allen Aufzügen eine Prüfplakette angebracht sein muss.“

Gesine Marks

Der Anlagensicherheits-Report 2018

erscheint in der VdTÜV-Zeitschrift „Technische Überwachung“. Mitgewirkt haben folgende Zugelassene Überwachungsstellen (ZÜS): DEKRA Automobil GmbH, DEKRA EXAM GmbH, GTÜ Anlagensicherheit GmbH, Lloyd´s Register Quality Assurance GmbH, SGS-TÜV GmbH, TÜV Austria Service GmbH, TÜV NORD Systems GmbH & Co. KG, TÜV Rheinland Industrie Service GmbH, TÜV SÜD Chemie Service GmbH, TÜV SÜD Industrie Service GmbH, TÜV Technische Überwachung Hessen GmbH und TÜV Thüringen e. V.

Weitere Informationen:
www.vdtuev.de

Bauen

Wiesbaden: Bezahlbares Wohnen kann auch schön sein – Auszeichnung für GWW-Wohnhäuser und eine weitere Nominierung

Hausgruppe Schönaustraße - Die 2017 bezugsfertiggestellten Mehrfamilienwohnhäuser, die die GWW Wiesbadener Wohnbaugesellschaft mbH (GWW) im Wiesbadener Stadtteil Schierstein in der Christian-Morgenstern-Straße errichtet hat, wurden vom Bund Deutscher Architekten (BDA) mit dem Architekturpreis „Ausgezeichnete Architektur in Hessen – Johann-Wilhelm-Lehr-Plakette“ 2018 gewürdigt. Der Preis wird nur alle fünf Jahre vergeben. Der Entwurf für die Hausgruppe mit insgesamt 16 Mietwohnungen stammt vom Wiesbadener Büro Christ.Christ associated architects GmbH.

Im Hintergrund die prämierte „Hausgruppe Schönaustraße“ und im Vordergrund die stolzen Bauherren und der Architekt (v.l.n.r.) Roger Christ, GWW-Geschäftsführer Hermann Kremer und GWW-Bereichsleiter Thomas Keller sowie Foto: GWW.

„Diese Auszeichnung bedeutet uns sehr viel. Wir sehen darin eine Wertschätzung unseres Engagements, qualitativ guten Wohnungsneubau zu realisieren. Gleichzeitig bestärkt uns die Würdigung darin, den eingeschlagenen Weg konsequent weiterzugehen“, sagt GWW-Geschäftsführer Hermann Kremer. Rund 5,2 Mio. € investierte die GWW in die markanten Mehrfamilienhäuser, die den Bewohnern das Wohngefühl vermitteln, in einem Einfamilienhaus zu leben. „Das freistehende Einfamilienhaus gilt nach wie vor als die attraktivste Wohnform in Deutschland“, so Roger Christ, Architekt BDA und Geschäftsführer des gleichnamigen Büros. Das Ziel des Entwurfs war, ein Wohngebäude zu erreichten, das zwar „eine hohe Wohndichte aufweist, aber die Wohnqualität des Einfamilienhauses mit Garten und Garage nicht verliert.“
So scheinen die beiden Terrassenhäuser mit jeweils acht Wohnungen auch regelrecht zu schweben. Denn sie wurden auf der Fläche eines ehemaligen Garagenhofs errichtet und bieten ebenerdig insgesamt 48 offene Stellplätze. Die Wohnungen sind ab dem ersten Obergeschoss angeordnet. Dort befinden sich die Drei- und Vier-Zimmer-Wohnungen mit breiten Glasfronten zu den großen Terrassen. Deren tiefe Brüstungen dienen nicht nur als Sicht-, sondern auch als Schallschutz zur Straße. Darüber hinaus gibt es im zweite und dritten Obergeschoss großzügige Maisonette-Wohnungen mit begrünten Dachterrassen sowie eine Zwei-Zimmer-Wohnung.

Die Baukosten (KG 300+400) für das außergewöhnliche Projekt lagen bei rund 2.300,- €/m2 Wohnfläche (brutto), so dass die Wohnungen zum Mittelwert des Mietspiegels angeboten werden können. „Unser Anspruch ist es, qualitativ gute Architekturkonzepte zu einem bezahlbaren Mietpreis zu realisieren. Ganz gleich, ob es sich dabei um freifinanzierten oder geförderten Wohnungsbau handelt“, erläutert GWW-Geschäftsführer Kremer die Strategie. „Wir wollen, dass man unseren Neubauten den Unterschied nicht ansehen kann.“

Nominierung für den DAM Preis

Aktuell wurde die „Hausgruppe Schönaustraße“ auch für den nächsten „DAM Preis für Architektur in Deutschland“ nominiert. 100 „bemerkenswerte Gebäude oder Ensembles“ werden vom Deutschen Architekturmuseum und den Architektenkammern vorgeschlagen, aus denen eine Expertenjury in einem mehrstufigen Verfahren schließlich drei bis vier Bauten für die Endrunde bestimmt. Die Bekanntgabe des Preisträgers erfolgt im Januar 2019.

Alexandra May

Bauen

10. Rosenheimer Tür- und Tortage – Intelligente Türen und Tore – sicher, smart und simpel

Nahezu 300 Tür- und Torexperten aus 10 Ländern folgten am 16./17. Mai 2018 dem Motto „Intelligente Türen und Tore – sicher, smart und simpel“, um sich im KUKO über die Marktchancen und Anforderungen an mechatronische Bauelemente, aber auch zum praktischen Umgang mit den neuen Normen bei Brandschutz, Innentüren und Toren zu informieren. Ein weiterer Schwerpunkt waren Insiderinformationen zu den wachsenden Baumärkten in der Golfregion und in Nordamerika. Auch die Einbruch- und Brandprüfungen im Brandschutzzentrum waren ein Highlight, denn eine Prüfung live zu erleben und mit den ift-Experten zu diskutieren ist ein echter Mehrwert.

Die ift-Prüfingenieure untersuchen nach 17 Minuten, ob die Brandschutztür dem Feuer im 5 x 8 Meter großen ift-Brandofen noch standhält
Quelle: ift Rosenheim

Gleich zu Beginn präsentierte der Philosoph Prof. Dr. Julian Nida-Rümelin (LMU München) mit dem Vortrag „Ethik der Digitalisierung“ anspruchsvolle geistige Kost. Als er aber von neuen Algorithmen berichtete, die auf Basis von 10 „Likes“ ein erstes Psychogramm eines Menschen ermöglichen, und spezielle Software mit 250 Likes einen Menschen besser kennt als der Ehepartner, wurde es ruhig im Saal. Jeder erahnte die Dimension der gesellschaftlichen Veränderungen, die auch als „Disruption“ bezeichnet werden. Auch wenn Algorithmen noch nicht den Turing-Test (Prüfung für menschliche Intelligenz) bestanden haben, werden leistungsfähige Programme schon heute zum Verfassen von Internetbeiträgen (Blog), in Call-Centern und zur Manipulation von Menschen bei Wahlen und Verkaufsgesprächen eingesetzt.

Durch Erklärungen zu den Grundlagen und dem praktischen Einsatz des autonomen Fahrens, schwacher und starker künstlicher Intelligenz (KI) oder zum Umgang mit humanoiden Robotern wurde ein Wertesystem deutlich, das den Tür- und Torexperten eine bessere Bewertung der digitalen Entwicklung ermöglicht und die Bedeutung der „informationellen Selbstbestimmung“ klar machte. Geschäftsführung und Planungsteam des ift Rosenheim hatten diesen etwas ungewöhnlichen Vortrag für technische Experten

bewusst gewählt, da die Tür- und Torbranche zu den Vorreitern bei der Digitalisierung im Baubereich zählt. Denn auch die Nutzungsdaten von Türen, Garagentoren oder der Lüftung liefern eine Vielzahl persönlicher, ja sogar intimer Daten, die verantwortungsvoll behandelt werden müssen.

Anschließend zeigten die ift-Referenten Christian Kehrer und Ingo Leuschner, wie massiv die aktuellen Tür- und Tortrends bereits von den geänderten Kundenwünschen beeinflusst werden, sei es nun durch die Bedienung per App oder durch Lieferzeiten, die sich in Tagen und nicht Wochen messen. Es zeigt sich, dass die Visualisierung und der Spieltrieb manchmal wichtiger sind als Funktion und Sicherheit, so dass das Thema Smart Home immer stärker von den US-Internetriesen sowie den Medien- und Telekommunikationsfirmen dominiert wird. Weitere wichtige Themen sind barrierefreie Türschwellen, Einbruchhemmung sowie die Bewertung von Reklamationen der Oberflächen, die bei Bauprodukten nur schwer die Qualität von Möbeln oder Hausgeräten erreichen können.

Prof. Dr. Michael Krödel von der Hochschule Rosenheim machte den „Zauderern“ mit den Worten „Smart Home wird kommen, egal ob man es will oder nicht“ diese Entwicklung klar. Er appellierte an die Branche, die Chancen der neuen Technik aktiv zu nutzen. Diese liegen besonders in der Verbesserung von Komfort, Sicherheit, Energieeffizienz und Gesundheit durch automatische Türen und Tore. Hierzu braucht man zwar ein Verständnis der technischen Grundlagen, aber kein Informatikstudium. Viel wichtiger ist es, die Kundenbedürfnisse anhand vorhandener Checklisten zu erfragen und dann gemeinsam mit Experten zu realisieren, die sich „Systemintegratoren“ nennen. Gemeinsam mit dem ift Rosenheim wird gerade ein Seminar für die Branche geplant.

Der Themenblock „Märkte“ zeigte den international tätigen Experten interessante Marktchancen außerhalb der EU. Mario Gonçalves (UL) informierte über die Besonderheiten des amerikanischen Marktes, der sogar noch föderaler und unübersichtlicher ist als in Deutschland und der EU. Dennoch sind viele deutschen Firmen in den Ballungszentren der amerikanischen Ostküste tätig, denn die Bauelemente aus Europa genießen in Bezug auf Qualität, Technik und Energieeffizienz in den USA einen hervorragenden Ruf. Es gibt eine Vielzahl alter Hochhäuser mit einer Glasfassade aus Einfachverglasung, die nun energetisch saniert werden muss. Durch die Kooperation von ift Rosenheim und UL als wichtigste Prüf- und Zertifizierungsstelle in Nordamerika wird es damit für EU-Firmen einfacher, dort Fuß zu fassen. Denn die Prüfungen, Nachweise und Produktionsüberwachungen können in Rosenheim gemacht werden, und werden in den USA und Kanada über UL auch gemäß AAMA, CSA oder WDMA-Standards anerkannt. Die häufig noch notwendigen Baustellenprüfungen und zusätzliche lokale bzw. regionale Zusatznachweise und Zertifikate können einfach in Rosenheim geplant und von UL-Experten vor Ort ausgeführt werden.

Wohnungswirtschaft **heute.**
Fakten und Lösungen für Profis

Sind sie schon regelmäßiger Leser von
Wohnungswirtschaft-*heute* **Technik** ?
wenn nicht, dann melden Sie sich *heute* an . . .

Prüfstellenleiter Konrad Querengässer zeigt im ift-Technologiezentrum den 300 Teilnehmern der 10. Rosenheimer Tür- und Tortage, welche Werkzeuge Einbrecher nutzen und wie einbruchhemmende Fenster davor schützen (Quelle: ift Rosenheim)

Auch die Golfregion ist mit einer großen Anzahl innovativer und anspruchsvoller Bauprojekte ein sehr attraktiver Baumarkt. Das gilt besonders für Brandschutztechnik, weil es in den letzten Jahren viele dramatische Brandkatastrophen gab, und die meisten Gebäude bislang ohne Brandschutztüren, -wände oder Löschtechnik ausgestattet wurden. Jorge de la Rosa (CEO Tecfire) aus Dubai erklärte, dass die Vereinigten Arabischen Emiraten (VAE) deshalb hohe bauliche Brandschutzanforderungen entwickelt haben, die streng vom „Civil Defence Department" überwacht werden. Die anderen Golfstaaten sind nun dabei, diese Regeln zu übernehmen und in ihr nationales Baurecht zu übertragen. Natürlich ist die Umsetzung in arabischen Ländern etwas anders; deshalb waren die vielen Praxistipps zu den notwendigen Prüfungen, Zertifikaten und Überwachungen Gold wert. Auf Wunsch international tätiger europäischer Hersteller hat das ift Rosenheim den aufwändigen Prozess für die Anerkennung als Prüf- und Zertifizierungsstelle in den Vereinigten Arabischen Emiraten initiiert und abgeschlossen, damit die ift-Prüfzeugnisse auch in der dortigen Region anerkannt werden.

Aber auch in Europa ist der Brandschutz ein sehr wichtiges Thema; so war der Saal Rosenheim im KUKO bis auf den letzten Platz ausgebucht. Durch die neuen europäischen Normen für Brandschutz, Türen und Tore brauchen die Hersteller nur noch eine Prüfung für Europa und können neue Türen und Tore schneller und erfolgreicher auf den Markt bringen. Dr. Gerhard Wackerbauer vom ift Rosenheim ist in den relevanten Normengremien vertreten und konnte die Branchenexperten so detailliert über die normativen Regelungen informieren. Aufschlussreich waren die Konkretisierungen bezüglich der werkseigenen Produktionskontrolle (WPK) und die wichtige Rolle der notifizierten Produktzertifizierungsstelle (NPZ). Denn die NPZ entscheidet über die Auswahl der Probekörper in Verbindung mit den Produktionsverfahren, die Prüfkriterien bei der WPK, die Eignung der Prüfstellen und natürlich die Klassifizierung und die Ausstellung der notwendigen Konformitätserklärung als Grundlage der CE-Kennzeichnung. Diese umfangreichen Verantwortungen sind verständlich, da die NPZ schließlich für das Prüfergebnis haftet. Deshalb ist die Kompetenz bei der Anwendung der Verfahren und Erfahrungen mit Brandprüfungen wichtig. Durch die neuen bzw. aktualisierten Regeln für prEN 17020-1/2/3/4 – Drehflügeltüren aus Stahl und Metall-Rohrrahmen sowie Schiebetüren/-tore und Rolltore aus Stahl sind nun detaillierte Regeln für den erweiterten Anwendungsbereich (EXAP) vorhanden. Gerade die Kenntnis der über 1.300-seitigen EXAP-Regeln ist entscheidend, damit der Hersteller eine Prüfplanung erhält, die normkonform, sicher und effizient ist. Gemeinsam mit der neuen EN 15269-20 für Rauchdichtigkeit und der voraussichtlich im ersten Quartal 2019 verfügbaren Produktnorm für Innentüren (EN 14351-2) können alle Bauelemente mit Anforderungen an den Brand- und Rauchschutz mit dem CE-Zeichen europaweit gehandelt werden. Firmen, die jetzt schon über alle Prüfzeugnisse verfügen und den Erstbesuch für die Überwachung der WPK absolviert haben, können diesen Wettbewerbsvorteil sofort nutzen.

Ein weiterer sehr wichtiger Aspekt ist die Austauschbarkeit der Beschläge von Brand- und Rauchschutzelementen, denn diese sind in der Regel bei jedem Bauvorhaben unterschiedlich. Nach Ablauf der Koexistenzphase der EN 16034 in 2019 kann der Austausch von Beschlägen nicht mehr durch den Hersteller, sondern nur noch in Abstimmung mit der zuständigen notifizierten Produktzertifizierungsstelle (NPZ) erfolgen. Prüfingenieur Dipl.-Ing. Erich Muders (ift Rosenheim) erklärte im voll besetzten Saal kenntnisreich, wie sowohl die Auswahl von Probekörpern bei Türprüfungen als auch die Definition einer Produktfamilie beim Austausch eines Beschlags am besten organisiert werden können. Insbesondere der Umgang mit dem „Hardware Performance Sheet“ (HPS) wurde detailliert mit vielen Beispielen erläutert. Das HPS ist ein sinnvolles Instrument und enthält Daten zur Identifizierung der Baubeschläge, Anwendung der Prüfnachweise und der Auflistung des Leistungsniveaus (Klassifizierung), um die Daten aus unterschiedlichen Prüfungen für die Austauschbarkeit von Beschlägen übersichtlich zusammenzustellen. Bei vom ift Rosenheim zertifizierten Beschlagherstellern liegen im Regelfall bereits ausreichende Informationen für die einfache Erstellung eines HPS vor.

Der Block Brandschutz wurde von der Prüfstellenleiterin Dipl.-Ing. Anyke Aguirre Cano (ift Rosenheim) und Dipl.-Ing. Irmgard Matzinger (Holzforschung Austria, HFA) mit einem Vergleich der Anforderungen und Konstruktionsbeispiele für Böden, Decken und Wände mit Feuerwiderstand in Deutschland und Österreich abgerundet. Dieses Wissen ist auch für die Hersteller von Türen und Bauelementen relevant, denn es gibt enge Zusammenhänge zwischen Wand und Bauteil. Insbesondere die Hersteller von leichten Trennwänden und Holzbauteilen bekamen sehr profunde Informationen. In Sachen Holzbau und Brandschutz ist Österreich weltweiter Vorreiter; deshalb gibt es in Wien auch mit 24 Stockwerken das höchste Hochhaus aus Holz. Im Vordergrund standen Anforderungen und Nachweise für unbelastete Trennwände (EN 1364-1), belastete Trennwände (EN 1365-1) sowie Decken und Böden (EN 1365-2). Die bauliche Verwendbarkeit ist in Deutschland über ein allgemeines bauaufsichtliches Prüfzeugnis, eine allgemeine bauaufsichtliche Zulassung oder eine Europäisch Technische Bewertung (ETA) möglich. Im Brandschutzzentrum von ift und UL in Rosenheim sind alle Prüfungen für belastete Decken und Wänden bis zu einer Größe von 4 m x 2,50 m x 5 m (Breite x Höhe x Tiefe) und unbelastete vertikale Bauteile bis zu 8 m x 5 m möglich. Hilfreich ist auch die Datenbank www.dataholz.eu, die eine hervorragende Übersicht der zugelassenen Holzbauteile bietet.

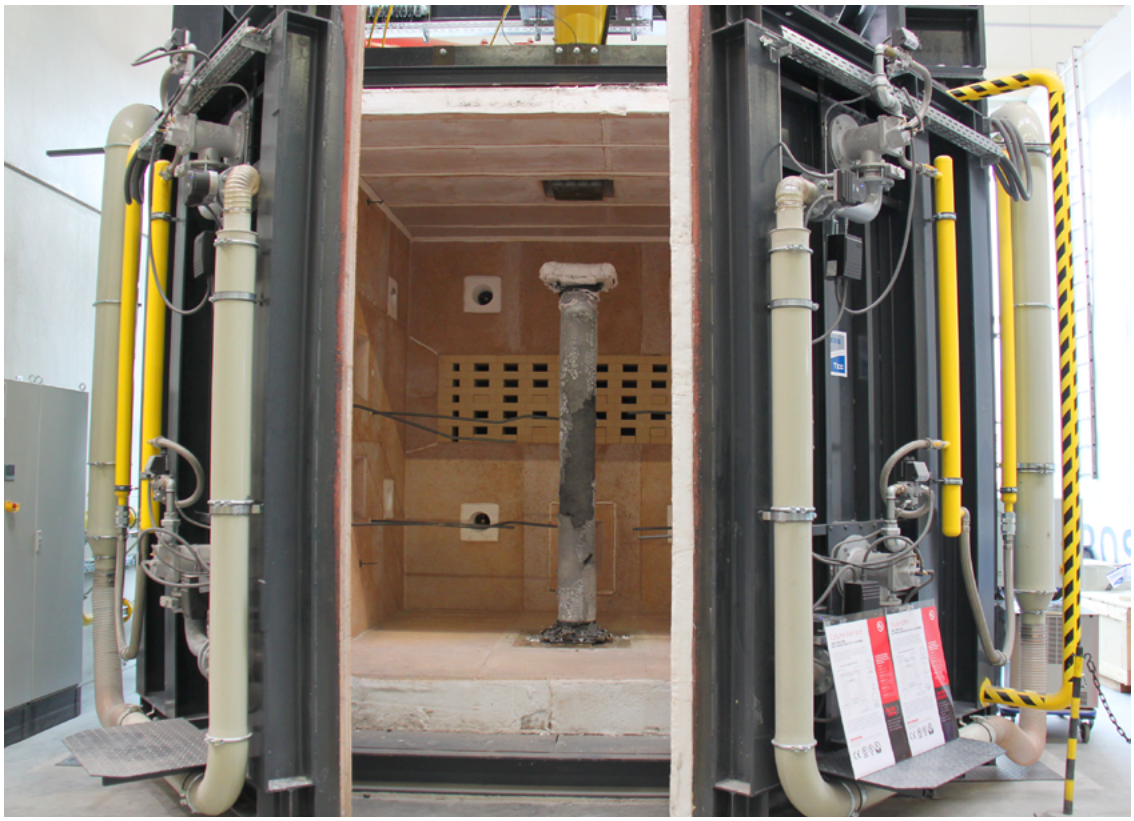
Der zweite sehr gut besuchte Themenblock drehte sich rund um die Themen „Einbruchhemmung“ mit Informationen zu neuen Einbruchmethoden von Josef Moosreiner (Bayerisches Landeskriminalamt, LKA), den aktuellen Normenstatus zur Einbruchhemmung durch Robert Krippahl (ift Rosenheim) sowie Forschungsergebnisse zur Montage einbruchhemmender Bauelemente in hochwärmedämmendem Ziegelmauerwerk durch Sandra Haut (ift Rosenheim).

Josef Moosreiner leitet den Bereich „Sicherheitstechnische Prävention“ und berichtete über den Erfolg der Beratung und den Einsatz von einbruchhemmenden Bauelementen der Widerstandsklasse 2. Die Einbruchstatistik des LKA zeigt, dass 2/3 der Einbruchversuche bei Einfamilienhäusern an Fenstern und Fenstertüren im Erdgeschoss vorgenommen werden, und zwar zu 50 % mittels Aufhebeln. Grundsätzlich zeigt die neue Statistik aber auch, dass bereits 40 % der Einbrüche abgebrochen werden, wenn mechanische Sicherheitstechnik an Fenstern und Türen vorhanden ist. Eine Emnid-Umfrage für die Zeitung Westfalenpost zeigt, dass für 91 % Prozent der Befragten die Eindämmung der Einbruchskriminalität wichtig bzw. sehr wichtig ist – ein Indiz, dass die Nachfrage für Einbruchhemmung unvermindert hoch ist. Praktische Unterstützung bei der Beratung interessierter Wohneigentümer und Mieter bieten nicht nur die polizeilichen Beratungsstellen sondern auch die Initiative „kein Einbruch“ mit einem interaktiven Online-Planungstool für geeignete Bauelemente, zertifizierte Betriebe und Förderprogramme. Moosreiner warnte aber vor dem Einsatz von Billiggeräten für Alarmmelder, denn ein Fehlalarm bei der Polizei verärgert nicht nur Nachbarn, sondern schlägt auch mit einer Falschalarmgebühr von 110 € zu Buche.

Produktmanager Dipl.-Ing. (FH) Robert Krippahl (ift Rosenheim) gab einen Überblick über neue und geänderte Normen, insbesondere zur EN 16027 ff. mit den Regelungen zu Einbruchprüfungen. In der EN 1628 gibt es eine aktualisierte und präzisierte Tabelle für die Verglasung einbruchhemmender Bauelemente, die zu beachten ist, sowie einige Präzisierungen zu Probekörpern und dem Prüfablauf in EN 1628, EN 1629 und EN 1630, die aber nicht wirklich prüfrelevant sind. Brisanter ist allerdings die Diskussion zur Änderung der EN 1627, die für 2019 ansteht. Hierzu zählen beispielsweise die Anforderungen an die „Verschlusssicherheit“ von Beschlägen, kleinere Abmessungen für durchgangsfähige Öffnungen im Umfeld des Beschlages, mit der das Durchgreifen und Betätigen des Griffes verhindert werden soll, sowie die Bewertung mechatronischer Beschläge, für die das ift Rosenheim auch gemeinsam mit der HFA für den DACH-Bereich eine Richtlinie erarbeitet. Interessant war auch die Diskussion möglicher Anforderungen an einbruchhemmende Tore und Schranken gemäß EN 13241, weil diese nicht im Anwendungsbereich der EN 1627 ff. enthalten sind. Die Kriminalpolizei und die Niederländer orientieren sich dennoch an den Kriterien der EN 1627 und lehnen

eine Einsatzempfehlung gemäß TTZ-Richtlinie ab. Das ift Rosenheim prüft und klassifiziert nach der DIN V ENV 1627 bis 1630:1999, bei denen Tore noch im Anwendungsbereich enthalten sind. Zur Klärung dieser Situation wird an einer eigenständigen Norm „Einbruchhemmung für Tore nach EN 13241“ gearbeitet, die sich an den Prüfverfahren der EN 1627 ff. orientieren soll, um eine vergleichbare Klassifizierung zu haben, die auch von der Polizei anerkannt wird (KPK-Liste).

M.Sc. Sandra Haut (ift Rosenheim) stellte die vorläufigen Ergebnisse des Forschungsprojekts vor, das von der Forschungsinitiative Zukunft BAU gefördert und den Projektpartnern Würth, Pax und dem Ziegelverband unterstützt wurde. Projektziel war die Untersuchung, ob und wie sich einbruchhemmende Bauelemente in hochwärmedämmendem Mauerwerk befestigen lassen, das i.d.R. nicht die nach EN 1627 vorgeschriebene Druckfestigkeitsklasse 12 bzw. für Porenbetonwänden die Klasse 4 erreicht. Im Projekt wurden Einbruchversuche gemäß EN 1627 ff. an Fenstern der Widerstandsklasse RC2 und RC3 in Wänden aus Steinen der Druckfestigkeitsklasse 6, 8 und 10 mit und ohne Verputzung durchgeführt. Dabei wurden Befestigungsmittel und Befestigungsabstände variiert, um herauszufinden ob und wann die Wand versagt, d.h. ob ganze Steine ausbrechen und das gesamte Fenster herausgebrochen werden kann. Die zahlreichen Zuhörer waren erleichtert, dass bei RC2-Elementen die untersuchten Ziegelwände keinen Einfluss auf die Einbruchhemmung des Fensters hatten und ein Leichtunterputz-Typ 2 ausreicht, um auch einen Wanddurch- bzw. ausbruch zu verhindern. Bei RC3-Fenstern ist ein verstärkter Putzaufbau nötig, um die Freilegung und das Ausbrechen einzelner Befestigungsmittel zu verhindern. Nach offiziellem Abschluss des Projekts wird das ift Rosenheim die Forschungsergebnisse an den zuständigen Ausschuss zur Übernahme in die Norm EN 1627 ff übergeben.



Mit dem von der ift-MessTec gebauten Deckenprüfstand lassen sich auch Decken und tragende Stützen auf Brandschutz prüfen Quelle: ift Rosenheim

Nachdem die Diskussionen zur Produktnorm für Innentüren EN 14351-2 sich schon über Jahre hinziehen, ist nun klar, dass diese wohl spätestens im ersten Quartal 2019 im europäischen Amtsblatt veröffentlicht und damit für die CE-Kennzeichnung wirksam wird. Diese Produktnorm ist ein echter Nachzügler. Hersteller von Innentüren müssen sich mit der neuen Produktnorm und den damit verbundenen Regeln vertraut machen – das was Hersteller von Fenstern, Außentüren oder Toren schon lange hinter sich haben. Produktmanager Andreas Schmidt (ift Rosenheim) berichtete deshalb über den Inhalt und vor allem über die Aufgaben für Hersteller und Handel. Denn mit der verbindlichen Einführung einer Produktnorm übernimmt der Hersteller gemäß Art. 8 (2) Abs. 3 der Bauproduktenverordnung (BPVO) die volle Verantwortung für die Übereinstimmung (Konformität) des Bauprodukts mit den im CE-Zeichen erklärten Leistungen, also dass

das Produkt die deklarierten Produktkennwerte erreicht! Eine Abweichung ist ein Mangel, der Reklamationen gerechtfertigt. Die Produktnorm kennt 21 Eigenschaften. Welche davon baurechtlich einzuhalten und nachzuweisen sind, ergibt sich aus dem Einsatzbereich. Denn im Gegensatz zu Fenstern und Außentüren sieht die Norm für Innentüren drei unterschiedliche Verwendungszwecke vor (a, b, c) und damit auch die Zuordnung zu unterschiedlichen Konformitätsverfahren:

a) Innentüren in Fluchtwegen, bei denen das Konformitätsverfahren 1 gilt und Prüfungen und eine regelmäßige Fremdüberwachung einer notifizierten Produktzertifizierungsstelle notwendig sind.

b) Innentüren für besondere Verwendungszwecke mit besonderen Anforderungen (Objekttür mit besonderen Anforderungen an Schall-/Wärmeschutz etc.) bei denen das Konformitätsverfahren 3 gilt, und einige der wesentlichen Merkmale von einer notifizierten Prüfstelle geprüft werden müssen.

c) Innentüren, die lediglich als Verbindung dienen (einfache Zimmertür zwischen zwei Innenräumen), bei denen das Konformitätsverfahren 4 gilt und bei denen Eigenschaften wie die Abmessung der Tür in Eigenverantwortung vom Hersteller ermittelt und gekennzeichnet werden können.

Die Innentürhersteller müssen nun ein umfangreiches Aufgabenpaket bearbeiten, um mit dem Beginn der Koexistenzphase die Vorteile der CE-Kennzeichnung zu nutzen. Dies gilt insbesondere für die Hersteller von Innentüren mit Anforderungen an den Feuerwiderstand und die Rauchdichtheit, da auch diese künftig mit CE-Kennzeichnung auf Grundlage von EN 14351-2 in Verbindung mit EN 16034 für die Eigenschaften bezüglich Brand- und Rauchschutz auf den Markt kommen dürfen.

Im Gegensatz zu Fenstern und Außentüren kommt es bei Innentüren aber häufiger vor, dass ein Hersteller nur das Türblatt oder nur die Zarge fertigt und liefert, ohne das Gesamtelement zu kennen. In diesem Fall kann er das Türblatt oder die Zarge ohne CE-Kennzeich¬nung abgeben, da die Kennzeichnungspflicht nur für komplette Türelemente gilt.

Ein Highlight waren auch die Demonstrationsprüfungen im ift-Technologiezentrum. Für Teilnehmer, die für die Durchführung von Prüfungen verantwortlich sind, waren die Vorstellung der Prüfeinrichtungen für Einbruchhemmung, Dauerfunktion, Rauchdichtheit und Feuerwiderstand sowie der Austausch mit den ift-Experten von großem praktischem Nutzen. Damit waren die 10. Rosenheimer Tür- und Tortage mit insgesamt 24 Vorträgen wieder ein wichtiger „Leuchtturm“ für die Branche, der in der Vielzahl technischer, normativer, gesetzlicher und gesellschaftlicher Veränderungen eine Orientierung gibt.

Jürgen Benitz-Wildenburg

Bauen

Berliner Gemeinschaftsprojekt von degewo und WBM mit 1024 Wohnungen – Erste Mieter*innen ziehen in die Pepitahöfe ein.

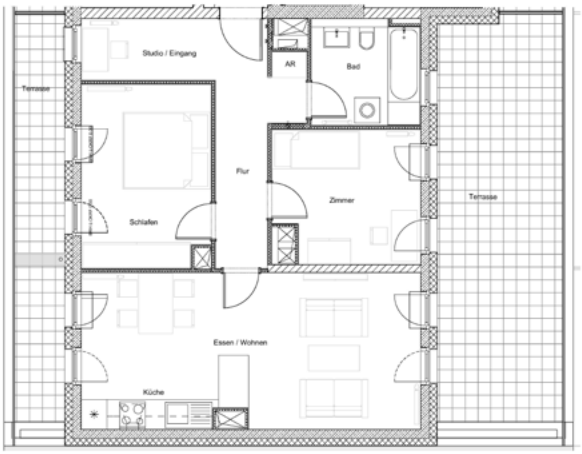
Ab dem 1. Juni war es soweit: Die ersten Mieter*innen zogen in die „Pepitahöfe“ in Berlin-Spandau ein. Das Gemeinschaftsprojekt der beiden landeseigenen Wohnungsbaugesellschaften degewo AG und Wohnungsbaugesellschaft Berlin-Mitte mbH (WBM) ist das derzeit größte Wohnungsneubau-Quartier im Berliner Nordwesten. Bis zum Jahresende entstehen hier insgesamt 1.024 neue Mietwohnungen.

Gemeinschaftsprojekt von degewo und WBM, hier ein Entwurf von Nöfer Architekten. Quelle: WBM

Die ersten drei Wohnblöcke mit insgesamt 420 Wohnungen sind nach einer schnellen Bauzeit von rund 20 Monaten nun bezugsfertig und die ersten Möbelwagen rollen an. „Wir freuen uns, dass sich die jetzt mit Leben füllen. Und wir sind uns sicher, dass sich die neuen Mieterinnen und Mieter in ihren modernen Wohnungen inmitten der grünen Landschaft nahe der Havel sehr wohl fühlen werden“, sagt WBM-Geschäftsführerin Christina Geib.

Die Wohnungen in den „Pepitahöfen“ reichen von der 1- Zimmer-Wohnung mit knapp 30 m² bis zur 5-Zimmer- Wohnung mit rund 145 m². Ein Viertel der Wohnungen ist öffentlich gefördert und wird zu einer vergünstigten Miete zwischen 6 und 8 Euro pro Quadratmeter angeboten. Für die übrigen, frei vermietbaren Wohnungen beträgt die Durchschnitts-Kaltmiete rund 9,50 Euro pro Quadratmeter.

Neben 76.000 m² neuer Wohnfläche entstehen in den „Pepitahöfen“ auch rund 550 m² Gewerbeflächen, etwa 2.000 m² Spielplatzfläche und rund 480 Tiefgaragenplätze. „Dieses Projekt ist ein weiterer Schritt zu mehr Wohnraum für Berlin. Mit einer Kombination aus eigenem Neubau und schlüsselfertigen Ankäufen werden wir die Zahl landeseigener Wohnungen auch in den kommenden Jahren deutlich erhöhen“, so Christoph Beck, Vorstand der degewo.



Ein Grundriss einer 3-Zimmer-Wohnung mit 91 qm. Quelle:WBM

Um den reibungslosen Einzug der neuen Bewohner*innen zu gewährleisten, wurde ein Immobiliendienstleister für professionelles Einzugsmanagement verpflichtet.

Benannt wurden die „Pepitahöfe“ nach der berühmten spanischen Tänzerin Pepita de Oliva, die Mitte des 19. Jahrhunderts ein Schlösschen in Hakenfelde bewohnte. Sie verhalf auch dem Textilmuster Pepita zu seinem Namen.

Nach der Umwandlung des ehemaligen Gewerbegebiets wurde am 15. September 2016 der Grundstein für die „Pepitahöfe“ gelegt, eines der größten Wohnungsbauprojekte in Berlin. Im Zuge der Neubauoffensive der landeseigenen Wohnungsunternehmen haben sich die städtischen Wohnungsbaugesellschaften degewo AG und WBM GmbH zusammengeschlossen und die „Pepitahöfe“ schlüsselfertig von den Projektentwicklern Kilian Immobiliengruppe und MHMI erworben. Die Entwürfe für die Wohnblöcke stammen von den renommierten Berliner Architekturbüros Nöfer, Höhne, Cramer Neumann sowie Stuke nach städtebaulicher Planung durch Göllner Architekten.

Jasmin Rudolph

Führung / Kommunikation

Werksvertragsrecht Thema Abnahme: Nicht ‚Kür' sondern ‚Pflicht' des Auftraggebers – Was ist zu bedenken, Herr Drumann?

Wohl jeder der im Handwerk zu tun hat, hat den Begriff „Abnahme" schon gehört und die allermeisten wissen auch um seine Bedeutung. Manchmal hapert es aber an einem rechtskonformen Umgang damit. Und dass man als Handwerker im schlimmsten Fall – bei fehlender Abnahme -- (derzeit noch) gar keinen Anspruch auf die Bezahlung der vielleicht schon vor Monaten ausgestellten Rechnung hat und nicht nur Verzugszinsen „verschenkt", sondern auch auf den Kosten sitzen bleibt, wissen nur wenige. „Ein Auftragnehmer hat seine Arbeiten vertragsgerecht durchzuführen. Ein Handwerker sollte aber dafür sorgen, dass sein ‚Werk' im Anschluss abgenommen wird; erst dann hat er einen Anspruch auf Bezahlung seiner Rechnung. Diese Reihenfolge einzuhalten, ist wichtig", so der Hinweis von Bernd Drumann, Geschäftsführer der Bremer Inkasso GmbH.

Was versteht man unter Abnahme und wie kann sie durchgeführt werden?

Bernd Drumann. Foto: Bremer Inkasso GmbH

„Der Abnahmegegenstand wird typischerweise vom Auftraggeber daraufhin überprüft, ob die gemachten Vorgaben eingehalten wurden, ob die Aufgaben ordnungsgemäß erledigt wurden und ob das Ergebnis so ausgefallen ist, wie gefordert bzw. vereinbart wurde. Wird das Ergebnis – ob nach dieser Prüfung oder auch ohne sie – vom Auftraggeber akzeptiert, so wird diese Erklärung an den Auftragnehmer als Abnahme bezeichnet." Der Auftraggeber bestätigt also, dass der Vertrag vom Handwerker/Auftragnehmer im Wesentlichen vertragsgerecht erfüllt wurde. Der Auftraggeber muss die Abnahme auf Verlangen des Auftragnehmers ausdrücklich erklären. „Dies sollte im Sinne aller unbedingt schriftlich festgehalten werden!" lautet Drumanns Rat dazu. „Manchen unbekannt ist die so genannte ‚stillschweigende Abnahme', die auch als ‚konkludente Abnahme' bezeichnet wird. Sie steht der ausdrücklichen Abnahme gleich und kommt etwa dann in Frage, wenn der Auftraggeber das fertige ‚Werk' – etwa die neu angelegte Terrasse – ohne Beanstandung benutzt oder wenn er die Handwerkerrechnung ohne Abzüge oder Einbehalte bezahlt. Wenn der Handwerker aus diesem oder anderem Verhalten darauf schließen darf, dass der Kunde die Werkleistung als (im Wesentlichen) ordnungsgemäß erbracht ansieht, ist das Werk abgenommen."

KUNSTWERK
CARLSHÜTTE

INTERNATIONAL ART EXHIBITION

09/06 – 07/10 2018

20. NORDART: Länderfokus Tschechischer Pavillon • Fokus-Künstler Jan Koblasa

Sonderprojekte aus China • 200 ausgewählte Künstler aus aller Welt

Di—So 11—19 Uhr • Vorwerksallee, 24782 Büdelsdorf • www.nordart.de

Auftraggeber ist zur Abnahme verpflichtet

„Als handwerklich tätiger Unternehmer sollte man wissen, dass es nicht der Lust und Laune des Auftraggebers unterliegt, die in Auftrag gegebene Leistung abzunehmen, sondern dass es dessen gesetzlich verankerte Pflicht ist. Diese ist im Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB) in § 640 geregelt. Dort heißt es in Abs. 1: ‚Der Besteller ist verpflichtet, das vertragsgemäß hergestellte Werk abzunehmen, sofern nicht nach der Beschaffenheit des Werkes die Abnahme ausgeschlossen ist. Wegen unwesentlicher Mängel kann die Abnahme nicht verweigert werden.“

Die fiktive Abnahme gem. § 640 Abs. 2 BGB (Bürgerliches Gesetzbuch)

„Kommt der Auftraggeber der Pflicht zur Abnahme nicht nach, kann ihm der Auftragnehmer nach Fertigstellung des Werkes eine Frist setzen – verstreicht diese, ohne dass der Auftraggeber die Abnahme unter Angabe eines Mangels verweigert, so gilt die Abnahme als erfolgt. Um diese ‚fiktive Abnahme‘ zu verhindern, ist es also erforderlich, aber grundsätzlich auch ausreichend, dass der Auftraggeber fristgerecht einen (angeblichen) Mangel rügt. Die Fragen, ob der Mangel tatsächlich besteht, das Werk gerade des Auftragnehmers betrifft und auch wesentlich genug ist, um die Abnahme zu verweigern, müssen dann später (notfalls gerichtlich) geklärt werden, wenn z. B. über die Abnahmefähigkeit und damit die Bezahlung gestritten wird; der Auftraggeber kann hier auch noch weitere Mängel geltend machen. Ist der Auftraggeber Verbraucher, ist er allerdings - aus Gründen des Verbraucherschutzes - auf die Rechtsfolgen, die mit der Fristversäumung verbunden sind, in Textform (z. B. Telefax oder Email) hinzuweisen.“

Kein Anspruch auf Bezahlung bei fehlender Abnahme

„Es kommt häufig vor, dass Handwerksbetriebe säumige Kunde anmahnen und, wenn keine Zahlung erfolgt, den Vorgang zum Einzug an einen Rechtsanwalt oder an ein Inkassounternehmen abgeben. Nun, aufgeschreckt durch ein ‚offizielles Schreiben‘ eines Rechtsdienstleisters, regt sich der schweigsame Kunde plötzlich und wendet Mängel ein, die auch noch berechtigt sind. Es kommt zum Vorschein, dass der Kunde die Abnahme nie erklärt hatte und auch keine Fristsetzung dafür erfolgt war. Und das hat Folgen: Damit ist die Rechnung noch gar nicht fällig, es gibt somit keine Grundlage für eine Mahnung (eine Mahnung vor Rechnungsfälligkeit ist unwirksam) und – was besonders bitter ist – der Kunde ist mit der Bezahlung der Rechnung nicht in Verzug und muss daher auch nicht für Verzugszinsen und die bis dahin entstandenen Rechtsverfolgungskosten aufkommen“, erläutert Drumann. „Die ‚Abnahme‘ ist daher für jeden Handwerker ‚Pflicht‘ und keine ‚Kür‘.“

Wie fordert man ggf. den Kunden zur Abnahme auf?

„Ist eine Abnahme nicht ausnahmsweise entbehrlich – so etwa dort, wo sie nach der Art des Werkes ausgeschlossen ist (etwa bei einem Konzert oder einer Flugreise) – oder ganz offensichtlich (etwa durch dauerhafte Inbetriebnahme oder Bezahlung) bereits stillschweigend erfolgt, sollte der Kunde mit einem klar definierten Termin (und am besten unter Nennung von zwei Alternativterminen) zur Abnahme aufgefordert werden.“ Mit besonderem Nachdruck rät Drumann weiter: „Der Zugang der Aufforderung sollte nachweisbar sein. Dafür eignet sich die persönliche Übergabe vor Zeugen oder eine Zusendung per Einwurfeinschreiben, denn man glaubt gar nicht, was so alles plötzlich verschwindet oder ‚vergessen‘ wird.“

Über die BRMER INKASSO GmbH: Die BRMER INKASSO GmbH bietet ihren Kunden kompetente Beratung und juristische Unterstützung im Bereich des Forderungseinzugs – bundesweit und international. Das 1984 von Bernd Drumann gegründete Unternehmen ist seit 1996 unter dem Namen BREMER INKASSO GmbH tätig und beschäftigt rund 20 Mitarbeiter in der Firmenzentrale. Die Sachbearbeitung erfolgt überwiegend durch speziell ausgebildete Volljuristen. Die BRMER INKASSO GmbH ist Mitglied im Bundesverband Deutscher Inkassounternehmer e. V. und erhält aufgrund qualitativ hoher Standards vom TÜV seit 2010 das Zertifikat „Geprüftes Inkasso“. Weitere Infos unter www.bremer-inkasso.de

Was macht man, wenn der Kunde zur Abnahme nicht erscheint und schlicht untätig bleibt?

„Glänzt der Auftraggeber zum festgelegten Abnahmetermin durch Abwesenheit und rührt sich auch sonst nicht, sollte der Unternehmer ihm eine letzte Frist zur Abnahme setzen (Zustellung s. o.) – wenigstens bei Verbrauchern unter Hinweis auf die Bedeutung dieser Frist. Reagiert der Kunde darauf immer noch nicht bzw. gibt er bei der Verweigerung nicht mindestens einen Mangel an, so führt dies nach § 640 Abs. 2 BGB zur beschriebenen Abnahmefiktion und zwar unabhängig davon, ob tatsächlich (auch wesentliche) Mängel bestehen. D.h., die Untätigkeit oder der fehlende Einwand eines Mangels wird mit einer Abnahme gleichgesetzt und das Werk gilt so als abgenommen."

Wie verhält man sich, wenn der Kunde unberechtigte Mängel einwendet?

„Werden vom Kunden Mängel geltend gemacht, von denen der Auftragnehmer überzeugt ist, dass sie unberechtigt sind, bietet sich an, dass er – in seinem eigenen Interesse – seinem Kunden schriftlich eine Überprüfung vor Ort vorschlägt – bei Bauverträgen ist dieser sogar gesetzlich zur Mitwirkung an der Zustandsfeststellung verpflichtet (§ 650g Abs. 1 BGB). Der Handwerker kann zudem gleich anbieten, falls sich herausstellt, dass er die Mängel doch zu verantworten habe, diese zu beheben bzw. Nachbesserungsmaßnahmen zu veranlassen. Er sollte dann die Mängelbeseitigung auch unverzüglich durchführen. Es hat sich bewährt, dem Kunden aber ebenso auch mitzuteilen, dass man diesem die Kosten der Überprüfung sowie Auslagen wie z. B. Fahrkosten in Rechnung stellen werde, wenn sich herausstellt, dass kein Werkmangel vorliegt und der Kunde dies auch hätte erkennen müssen."

Ist es sinnvoll, Zeugen bei der Abnahme hinzuzuziehen?

„Es kann durchaus sinnvoll sein, dass Zeugen bei der Abnahme hinzugezogen werden, wenn absehbar ist, dass der Auftraggeber ein Abnahmeprotokoll nicht unterzeichnen wird. Die Teilnahme könnte dann noch schriftlich vermerkt bzw. vom Zeugen schriftlich bestätigt werden. Einen Verzicht auf die Abnahme sollte man sich am besten auch schriftlich bestätigen lassen."

Was darf der Kunde von der Rechnung einbehalten, wenn Mängel bestehen?

„Gemäß § 641 Abs. 3 BGB kann der Kunde nach Fälligkeit der Rechnung (also nach geschehener oder fingierter Abnahme) bei Mängeln die Zahlung eines angemessenen Teils der Vergütung verweigern, bis der Mangel behoben ist. Als angemessen wird in der Regel das Doppelte der für die Beseitigung des Mangels erforderlichen Kosten angesehen – gerade bei kleinen Mängeln kann der ‚Druckzuschlag' ausnahmsweise aber auch einmal höher sein. Den Rest muss der Kunde bezahlen. Er darf also nicht einfach den gesamten Rechnungsbetrag zurückhalten", fügt Drumann eindringlich an.

„Das gilt vor allem für kleinere Mängel, die der Abnahme und damit der Fälligkeit der Rechnung nicht entgegenstehen – bei gravierenden Mängeln darf der Auftraggeber hingegen die Abnahme verweigern und muss in diesem Fall (zunächst) auch die Rechnung nicht bezahlen. Generell muss der Kunde dem Handwerker aber eine Chance zur Mängelbeseitigung geben. Im Sinne aller ist eine realistische Fristsetzung hierfür am ehesten zielführend. Bei allem Ärger über die mangelhafte Leistung sollte für die Berechnung der Frist z. B. die Jahreszeit (z.B. Winter – Frost), der Umfang der vorzunehmenden Arbeit oder z. B. die eventuelle Lieferzeit von Ersatzteilen etc. bedacht werden."

Besser VOB oder BGB mit dem Auftragnehmer vereinbaren?

„Die Frage ist, ob für den Vertrag nur die normalen Regelungen des BGB (einschließlich der neuen Regelung zum Bauvertrag) gelten sollen oder ergänzend die besonderen Regelungen der ‚Allgemeinen Vertragsbedingungen für die Ausführung von Bauleistungen', kurz VOB/B. Zuerst einmal muss man dazu wissen, dass durch die Einbeziehung der VOB/B in einen Bauvertrag die Regelungen des BGB teilweise geändert werden. Vorteilhaft für den Handwerker bei Einbeziehung der VOB/B ist, dass dem Auftraggeber z. B. eine umfangreiche Mitwirkungspflicht auferlegt wird, dass Mängelansprüche meist schneller verjähren und dass eine günstigere Abnahmeregelung zum Tragen kommt. Das umfangreiche Klauselwerk der VOB/B birgt aber auch Risiken für den Handwerker, z. B. durch umfangreiche Prüfungs- und Hinweispflichten. Die Anwendung der VOB/B ist einem Handwerker letztlich nur dann wirklich anzuraten, wenn er über entsprechende detaillierte Kenntnisse bzgl. der Regelungen der VOB/B verfügt. Ansonsten", so Drumann, „sollte die Einbeziehung der VOB/B vom Handwerker m. E. nicht vereinbart werden."

Bei Problemen Rat von Rechtsanwalt oder Inkassounternehmen einholen

„Alle möchten gute Handwerksarbeit, aber nicht alle möchten auch dafür zahlen. Das A und O bei allen geschäftlichen Schritten in einem Unternehmen sind die schriftliche Dokumentation, gut und individuell ausgearbeitete AGB als Grundlage aller Geschäfte, Kenntnisse über die eigenen Rechte und Pflichten und eine freundliche, aber bestimmte, korrekte und zügige Vorgehensweise bei allen Belangen. Sollte es dennoch Schwierigkeiten mit Kunden z. B. in Bezug auf die Abnahme von Handwerksleistungen, unberechtigten Kürzungen von Rechnungen o. Ä. geben, sollte man sich möglichst früh Hilfe von einem Rechtsanwalt oder einem Inkassounternehmen holen, welches idealerweise Kenntnisse im Baurecht vorhält. Ehrliche korrekte Arbeit verdient volle Vergütung! Ohne Wenn und Aber!"

Eva-K. Möller

Führung / Kommunikation

EU-Datenschutz-Grundverordnung, wie lassen sich nach Umsetzung neue Risiken versichern, Frau Bestmann?

Wohnungsunternehmen sind Datensammler: Ihnen werden sehr viele personenbezogene Daten zur Verfügung gestellt - durch Mieter und Wohnungsinteressenten, aber auch von Handwerkern, Zulieferern oder den eigenen Mitarbeitern. Die Beachtung von Vorgaben zum Datenschutz ist keine gesetzliche Neuheit. Mit Umsetzung der EU-Datenschutz-Grundverordnung (EU-DSGVO) zum 25.05.2018 haben sich die Anforderungen für alle Unternehmen aber deutlich verschärft. Dies betrifft Dokumentations-, Rechenschafts- und Meldepflichten, das Einholen von Einwilligungserklärungen, die Definition von Prozessen bei Datenschutzverletzungen, die regelmäßige Schulung von Mitarbeitern und das Verfolgen von Meldungen der Aufsichtsbehörden und der Fortentwicklung des Datenschutzrechts - um hier nur einige wesentliche der zahlreichen Aspekte zu nennen.

Versicherungsexpertin Julia Bestmann.
Foto: AVW

Sogenannte Datenschutzvorfälle stellen also mittlerweile ein exponiertes Haftungsrisiko dar. Hinzu kommt, dass die Bußgelder im Falle von Verstößen gegen die Vorgaben der EU-DSGVO empfindlich erhöht wurden auf nun bis zu 20 Mio. EUR bzw. 4 % des Unternehmensumsatzes. Inwieweit können und sollten sich Wohnungsunternehmen gegen derartige Risiken und deren Folgen, insbesondere Ansprüche Dritter, Eigenschäden und gegebenenfalls auch Bußgelder und Strafen versichern?

Geschäftsführer und Vorstände können persönlich verantwortlich gemacht werden

Die EU-DSGVO ist zunächst einmal Thema der D&O, der Vermögensschaden-Haftpflichtversicherung für Unternehmensleiter: Die Geschäftsführer und Vorstände sind für die Umsetzung der gesetzlichen Anforderungen im Unternehmen sowie für die sich anschließende Überwachung der Abläufe verantwortlich. Wer seine Mitarbeiter nicht regelmäßig zur Datensicherheit schult und/oder seine EDV/IT nicht auf den „aktuellen Stand der Technik“ bringt, kann als Unternehmensleiter für die Folgeschäden persönlich verantwortlich gemacht werden. Unser Tipp: Prüfen Sie die Angemessenheit Ihrer Versicherungssumme in der D&O und bedenken Sie die Option einer separaten Vermögensschaden-Haftpflichtversicherung für den Datenschutzbeauftragten.

Sie erwägen den Abschluss einer Cyber-Versicherung? Wenden Sie sich gern an die AVW. Wir beraten Sie gern persönlich.

Das wichtigste immer im Blick: Mit dem AVW-Newsletter erhalten Sie 4x pro Jahr aktuelle Versicherungsinformationen speziell für die Wohnungs- und Immobilienwirtschaft. Hier geht`s zur Anmeldung.

Starker Anstieg von Strafverfahren erwartet

Aber auch der Strafrechtsschutz ist tangiert: Es ist absehbar, dass die Anzahl an Ermittlungs-, Ordnungswidrigkeiten- und Strafverfahren wegen Datenrechtsverletzungen künftig stark ansteigen wird. Und wenn der Vorfall sich schließlich im weiteren Sinne in Zusammenhang mit einer kriminellen Handlung ereignete, z.B. einem Datenhack oder einem sonstigen bewussten Missbrauch, dann ist die Vertrauensschadenversicherung auf den Plan gerufen.

Schutz bei Datenschutzvorfällen durch Cyber-Versicherung

Last but not least ist der Schutz bei Datenschutzvorfällen in der Cyber-Versicherung beheimatet. Die Cyber-Deckung beinhaltet Elemente der Haftpflicht (Ansprüche Dritter wegen Datenrechtsverletzung), der Regulierung von Eigenschäden (z.B. Betriebsunterbrechung, Ertragsausfall und Wiederherstellung von Daten und Systemen) sowie die Bereitstellung von sog. Assistance-Leistungen. Letzterer Komponente kommt im Schadenfall immense Bedeutung zu. Oder wüssten Sie sich spontan zu helfen, wenn in Ihrem Betrieb schlagartig und scheinbar „aus dem Nichts“ die gesamte EDV lahm liegt? Artikel 32 der EU-DSGVO verpflichtet, die Sicherheit der Verarbeitung zu gewährleisten. Hier kommt dem Absatz 1.c) besondere Bedeutung zu, der die Fähigkeit des Unternehmens einfordert, die Verfügbarkeit der personenbezogenen Daten und den Zugang zu ihnen bei einem physischen oder technischen Zwischenfall rasch wiederherzustellen. In der Cyber-Versicherung erhalten Sie über eine Notfall-Hotline die sofortige Unterstützung durch erfahrene IT-Spezialisten, welche sich der Schadenaufklärung und –behebung annehmen. Weitere Assistance besteht in der Bereitstellung von Rechtsanwälten sowie Sicherheits-, PR- und Krisenberatern, welche Sie bei der Erfüllung von Meldepflichten und der externen Kommunikation unterstützen.

Julia Bestmann

Ass. jur., Fachbereich HUK / Financial Lines, AVW Unternehmensgruppe
www.avw-gruppe.de

Führung / Kommunikation

Glasfaser in die Fläche anstatt Flickenteppich durch Doppelausbau – Verbände fordern Überarbeitung des DigiNetz-Gesetzes

BREKO, BUGLAS, der Deutsche Landkreistag und der Verband kommunaler Unternehmen (VKU) setzen sich für eine schnellstmögliche Überarbeitung des Ende 2016 in Kraft getretenen DigiNetz-Gesetzes (DigiNetzG) ein. Denn in seiner aktuellen Fassung behindert das Gesetz vielfach den Glasfaserausbau in Deutschland, obwohl es den Ausbau eigentlich beschleunigen soll – und verhindert in diversen Fällen geplante Glasfaserausbau-Projekte.

Warum nur Glasfaser? Hier per KLICK auf das Bild startet das Erklärvideo von BUGLAS

Die ursprüngliche Idee des Gesetzes: Wenn Straßen überhaupt geöffnet werden – etwa im Zuge von Sanierungsarbeiten, im Falle von Neubauten oder bei Verlegung anderer Infrastrukturen wie Strom-, Wasser- oder Gasleitungen –, sollen Synergien genutzt und Glasfaserleitungen kostengünstig mitverlegt werden können. Das Problem in der Praxis: Das Gesetz wird in seiner aktuellen Form vielfach dazu missbraucht, Glasfaserleitungen kostengünstig mitzuverlegen und damit so genannten Überbau oder Doppelausbau zu erzeugen, wenn Gebiete erstmalig mit Glasfaser erschlossen (und aus diesem Grunde die Straße geöffnet wird) und hierfür öffentliche Mittel genutzt werden. Durch die Inanspruchnahme des im DigiNetzG vorgesehenen rechtlichen Anspruchs auf Mitverlegung wird in diesen Fällen das Geschäftsmodell des ausbauenden Glasfaser-Netzbetreibers unterwandert und vielfach sogar unmöglich gemacht.

Aktuelles Beispiel hierfür ist eine Entscheidung der Bundesnetzagentur (BNetzA) vom 20. April 2018 (BK11-17-020), die der Deutschen Telekom einen weitreichenden Mitverlegungsanspruch im Rahmen der Erschließung eines Neubaugebiets in Wiesbaden gewährt. Durch die sehr weite Auslegung des Begriffs der „öffentlichen Mittel“ durch die BNetzA werden Unternehmen mit einer direkten oder auch nur indirekten kommunalen Beteiligung, die bislang wesentliche Träger des Glasfaserausbaus in Deutschland sind, erheblich verunsichert. Wenn das Kriterium des Baus aus öffentlichen Mitteln derart weit ausgelegt wird, müssen kommunale Unternehmen damit rechnen, dass künftig jede ihrer Investitionen in Glasfaserprojekte durch Mitverlegung von einem oder mehreren Wettbewerbern belastet wird und ihre Geschäftspläne damit unrentabel werden.

BREKO, BUGLAS, Deutscher Landkreistag und VKU sind sich daher einig: „Das DigiNetz-Gesetz muss dringend dahingehend weiterentwickelt werden, dass es keine Fehlanreize mehr für Überbau setzt.“ Das novellierte DigiNetz-Gesetz muss daher einen Parallelausbau durch Mitverlegung verhindern, wenn ein Gebiet erstmals mit reinen Glasfaserleitungen erschlossen wird.

Daneben muss der Begriff „öffentliche Mittel“ im DigiNetz-Gesetz eindeutig definiert werden: Ein Mitverlegungsanspruch sollte grundsätzlich nur dann bestehen, wenn die eigentlichen Bauarbeiten, im Rahmen derer eine Mitverlegung erfolgen soll, unmittelbar aus öffentlichen Haushaltsmitteln finanziert werden.

Die Verbände legen in diesem Zusammenhang Wert auf die Feststellung, dass eine solche Anpassung des Gesetzes Dritte nicht aussperren und auch Dienstewettbewerb generell nicht verhindern soll. Vielmehr geht es darum, Glasfaser – wie auch von der neuen Bundesregierung im Koalitionsvertrag angestrebt – in die Fläche zu bringen, anstelle einen Flickenteppich mit punktuell mehrfach vorhandenen Glasfaser-Infrastrukturen zu erzeugen. „Das Risiko ‚Wer gräbt, verliert‘ darf nicht länger über engagierten Kommunen und Netzbetreibern schweben, die den Glasfaserausbau in Deutschland engagiert voranbringen wollen“, unterstreichen die Verbände.

Anstelle des Anspruchs auf Mitverlegung setzen sich BREKO, BUGLAS, Deutscher Landkreistag und VKU in der beschriebenen Konstellation für einen Zugangsanspruch zur neu errichteten Glasfaser-Infrastruktur ein. Hier gilt klar: Open Access zu fairen Konditionen. Auf diese Weise wird die neu errichtete Infrastruktur besser ausgelastet, und es wird ein Anreiz zum Glasfaserausbau in weiteren, bislang noch nicht erschlossenen Regionen geschaffen.

Wolfgang Heer

Führung / Kommunikation

Die günstigsten Mieten in Sachsen – gut, sicher und ein Leben lang findet man bei den sächsischen Wohnungsgenossenschaften

Wohnungsgenossenschaften sind ein fester Bestandteil des sächsischen Wohnungsmarktes. Die 210 im Verband Sächsischer Wohnungsgenossenschaften e. V. (VSWG) organisierten Wohnungsgenossenschaften bewirtschaften mit insgesamt 270.587 Wohneinheiten 18,1 Prozent des gesamten Mietwohnungsbestandes im Freistaat Sachsen und bieten damit rund einer halben Million Menschen ein zukunftssicheres Zuhause. Als Unternehmen erwirtschaften sie mit den jährlichen Umsatzerlösen in Höhe von rund 1,2 Milliarden Euro einen Anteil von ca. 1 Prozent am sächsischen Bruttoinlandsprodukt und sind für rund 2.400 Mitarbeiter sowie 66 Auszubildende und Studenten ein verlässlicher Arbeitgeber und sichern gleichzeitig Aufträge sowie Arbeitsplätze in vielen weiteren Branchen, die die Wohnungswirtschaft flankieren.

Sven Winkler, Referent Betriebswirtschaft, und Dr. Axel Viehweger, Vorstand des VSWG, präsentierten die Zahlen zur Jahresstatistik 2017. Foto: VSWG

Seit 1990 fast 14 Milliarden Euro investiert

Die sächsischen Wohnungsgenossenschaften haben im Geschäftsjahr 2017 die Investitionen in ihre Bestände deutlich auf 427,3 Millionen Euro erhöht (Vorjahr: 363,4). Das entspricht einem Anstieg von 17,6 Prozent oder 63,9 Millionen Euro. Der größte Zuwachs ergab sich bei den Neubauinvestitionen, die gegenüber dem Vorjahr um 38,5 Millionen Euro zugelegt haben und nunmehr 85,4 Millionen Euro (Vorjahr: 46,8) betragen. Auch die Modernisierungen stiegen um 21,2 Millionen Euro auf 218,3 Millionen Euro (Vorjahr: 197,1) deutlich an. Mit Investitionen in die Instandhaltung in Höhe von 123,6 Millionen Euro (Vorjahr: 119,5) verzeichnete diese Kategorie mit einem Zuwachs von 4 Millionen Euro den geringsten Anstieg.

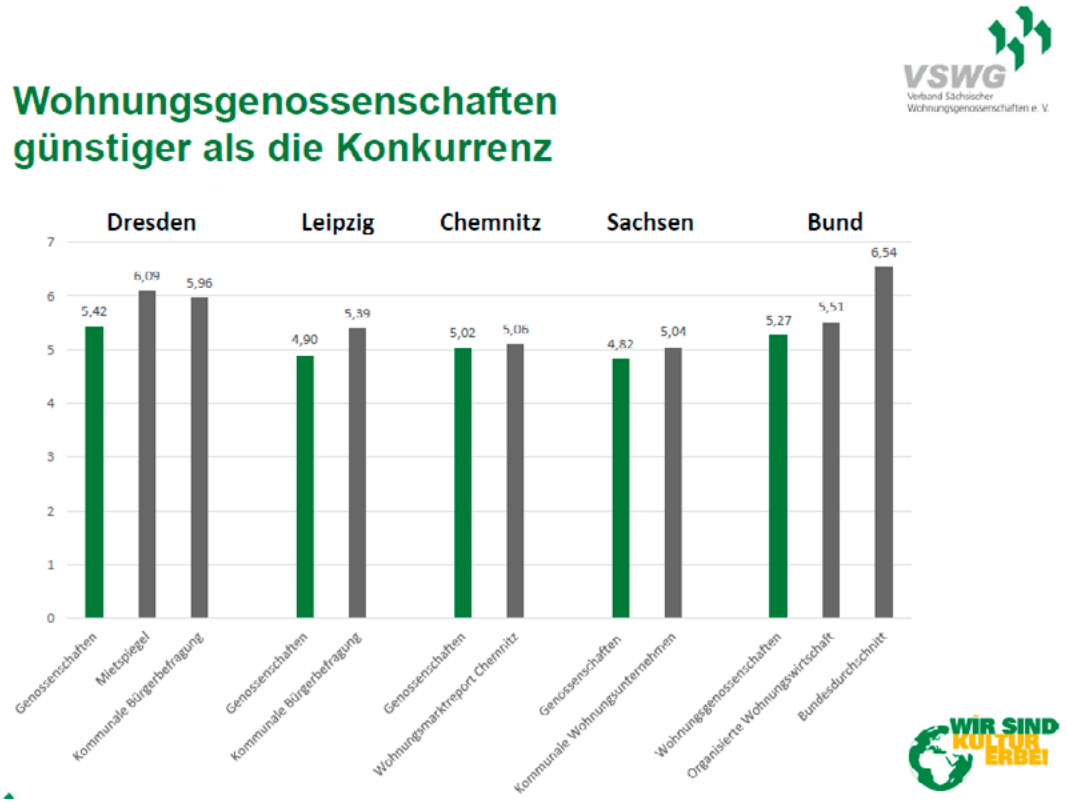
Modernisierung der Bestände abgeschlossen

„Seit der Wiedervereinigung im Jahr 1990 haben die sächsischen Wohnungsgenossenschaften fast 14 Milliarden Euro investiert. Aufgrund dieser Anstrengungen weist der Bestand heute ein sehr hohes Qualitätsniveau aus. Insgesamt sind 83,6 Prozent der Wohnungen (226.321 WE) voll modernisiert bzw. weisen einen modernen zeitgemäßen Zustand auf. Weitere 13,8 Prozent (37.258 WE) sind teilsaniert. Nur 2,6 Prozent (7.008 WE) sind noch unsaniert“, so Dr. Axel Viehweger, Vorstand des VSWG.

Im Geschäftsjahr 2018 planen die sächsischen Wohnungsgenossenschaften, insgesamt rund 471,9 Millionen Euro zu investieren – das sind nochmals 44,6 Millionen Euro mehr als im Jahr 2017. Der Investitionsanstieg geht neben den um ca. 7,6 Millionen Euro auf 131,3 Millionen Euro erhöhten Modernisierungen vor allem auf steigende Neubauinvestitionen zurück, die verglichen mit 2017 voraussichtlich um über 38 Millionen Euro auf 123,6 Millionen Euro steigen werden. Lediglich die Instandhaltungsaufwendungen werden mit rund 217,0 Millionen Euro minimal unter dem Vorjahresniveau erwartet.

Die Leerstandsschere öffnet sich

Nachdem die Leerstände bei den sächsischen Wohnungsgenossenschaften im Jahr 2002 mit durchschnittlich 13,5 Prozent ihren Höhepunkt erreicht haben, ließen sich bis ca. 2011 deutlich sinkende Leerstände verbuchen. Seit 2011 bildete sich eine Talsohle knapp unterhalb der 8-Prozent-Marke. Seit 2016 stieg der Leerstand wieder leicht an. Auch 2017 ergab sich ein Anstieg der Leerstandsquote auf durchschnittlich 8,0 Prozent zum Jahresultimo. Der Leerstand in den sächsischen Wohnungsgenossenschaften beträgt zum 31.12.2017 insgesamt 21.643 Wohnungen (Vorjahr: 21.602 WE). 62,8 Prozent des Leerstands sind langfristiger Art (Vermietungsschwierigkeiten, Rückbau und Unbewohnbarkeit infolge baulicher Mängel) und Ausdruck eines Überangebots an Mietwohnungen im Freistaat Sachsen.



Neubau und Rückbau schließen sich nicht aus

Bis zum 31.12.2017 haben die sächsischen Wohnungsgenossenschaften insgesamt 32.938 Wohnungen und damit einen großen Teil ihres ursprünglichen Wohnungsbestandes durch Rückbau oder teilweisen Rückbau vom Markt genommen. Davon entfielen auf das abgeschlossene Geschäftsjahr 2017 insgesamt 593 Wohnungen (Vorjahr: 613). Der Rückbau von 32 Wohnungen wurde als Teilrückbau realisiert (Vorjahr: 88). Von den zurückgebauten Wohnungen wurden rund 98 Prozent (582 WE) durch öffentliche Mittel von Bund und Land unterstützt. Besonders wesentlich ist dabei das Programm „Stadtumbau Ost".

„Eine Simulation des Leerstands ohne Stadtumbau-Ost-Programm verdeutlicht, dass der Leerstand ohne das Programm heute sachsenweit im Durchschnitt bereits über 20 Prozent betragen würde. Bedenkt man die Variation der Leerstände innerhalb des Freistaates, würden sich heute vermutlich zahlreiche Unternehmen in wirtschaftlichen Existenznöten befinden", erläutert Sven Winkler, Referent Betriebswirtschaft des VSWG. Für das Jahr 2018 ist der Rückbau von 474 Wohnungen geplant, davon 24 als Teilrückbau. Mittelfristig sind ab 2018 weitere 1.578 Wohnungen für einen Rückbau vorgemerkt.

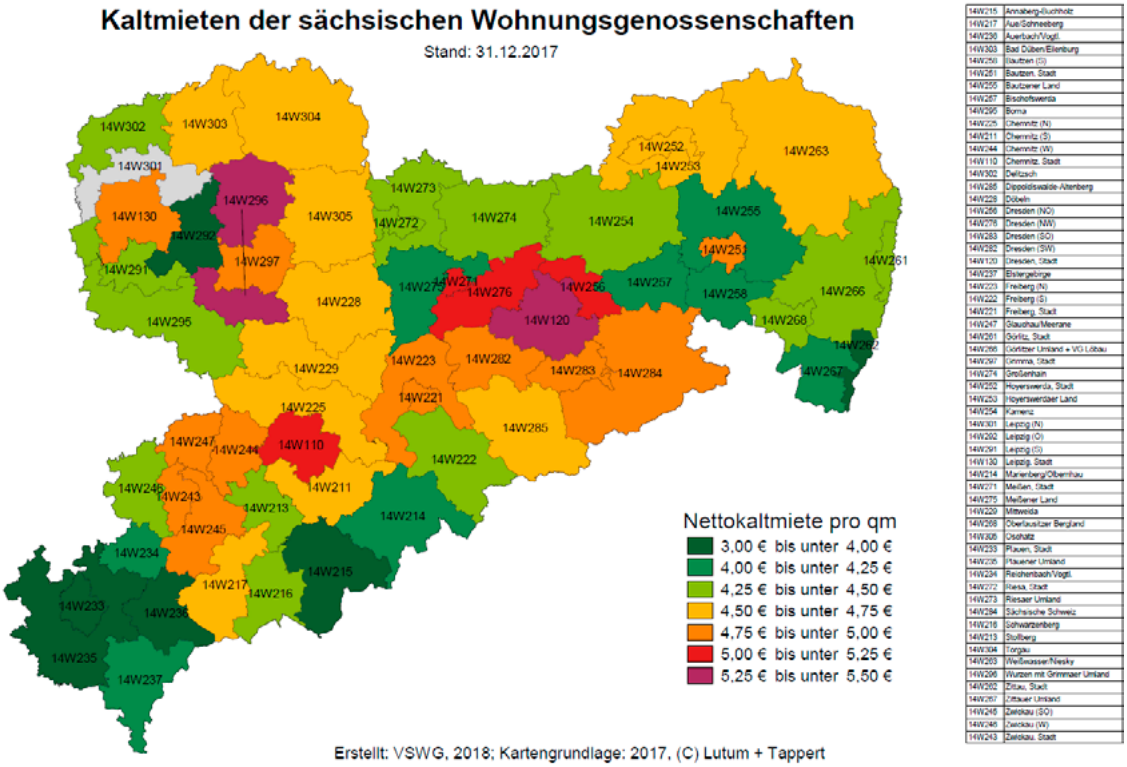
Neubau geht weiter – Baugenehmigungen zum Teil schleppend

Während sich der Rückbau in den letzten drei Jahren auf einem relativ konstanten Niveau eingepegelt hat, lässt sich seit 2012 eine steigende Neubautätigkeit feststellen. Allein im Jahr 2017 wurden 479 Wohneinheiten errichtet. Damit liegt die tatsächliche Neubaufertigstellung unter den Prognosen für das Jahr 2017 (550 bis 650 Wohneinheiten). „Die Abweichung ist dadurch zu erklären, dass einige Bauvorhaben aufgrund von verspäteter Baugenehmigung oder des zum Teil immer stärker spürbaren Handwerkermangels erst im Jahr 2018 fertiggestellt werden", erklärt Sven Winkler.

In Summe planen die sächsischen Wohnungsgenossenschaften, im Jahr 2018 bis zu 493 Wohneinheiten fertigzustellen. Der Neubautrend beschränkt sich nicht nur auf die drei sächsischen Ballungszentren Dresden, Leipzig und Chemnitz, sondern erstreckt sich verstärkt auf Ober- und Mittelzentren, wie beispielsweise Döbeln, Ottendorf-Okrilla, Espenhain, Cossebaude, Meißen oder Freital. Dabei ist festzuhalten, dass sich Neubau und Rückbau keineswegs ausschließen und Neubauprojekte somit auch in schrumpfenden Regionen sinnvoll sein können. Diese dienen vor allem dazu, neue Zielgruppen zu aktivieren oder Angebote zu schaffen, die im Bestand nur mit einem unverhältnismäßigen Aufwand herzustellen wären.

Bezahlbares Wohnen als Grundwert der Genossenschaft

Die sächsischen Wohnungsgenossenschaften stehen weiterhin für bezahlbares Wohnen. So liegt die Durchschnittsmiete der knapp 271.000 Wohnungen mit 4,82 Euro/m2 Wohnfläche weiterhin deutlich unter der 5-Euro-Marke. Gegenüber dem Vorjahr ergab sich ein moderater Anstieg von knapp 1,2 Prozent. Die Erhöhung der Nutzungsgebühr ist unter anderem auf die erhöhte Neubauaktivität zurückzuführen, die aufgrund der gestiegenen Baupreise und baurechtlichen sowie energetischen Anforderungen mit Mieten im Bereich von 8,50 bis 11 Euro/m2 zu Buche schlagen. Weitere Mietsteigerungen lassen sich durch Modernisierungen im Bestand sowie auf Anpassungen der Nutzungsgebühr an gestiegene Kosten bzw. den Mietspiegel erklären. Weiterhin variiert die Höhe der durchschnittlichen Nutzungsgebühren innerhalb Sachsens stark. Dabei reicht die Bandbreite von durchschnittlich 3,08 Euro/m2 bis zu 5,97 Euro/m2. Die Höhe der Nutzungsgebühr ist stark abhängig von der Ausstattung und Lage der Wohnung sowie vom regionalen Wohnungsmarkt.



KLICKEN Sie auf die Grafik und Sie lesen sie als PdF.

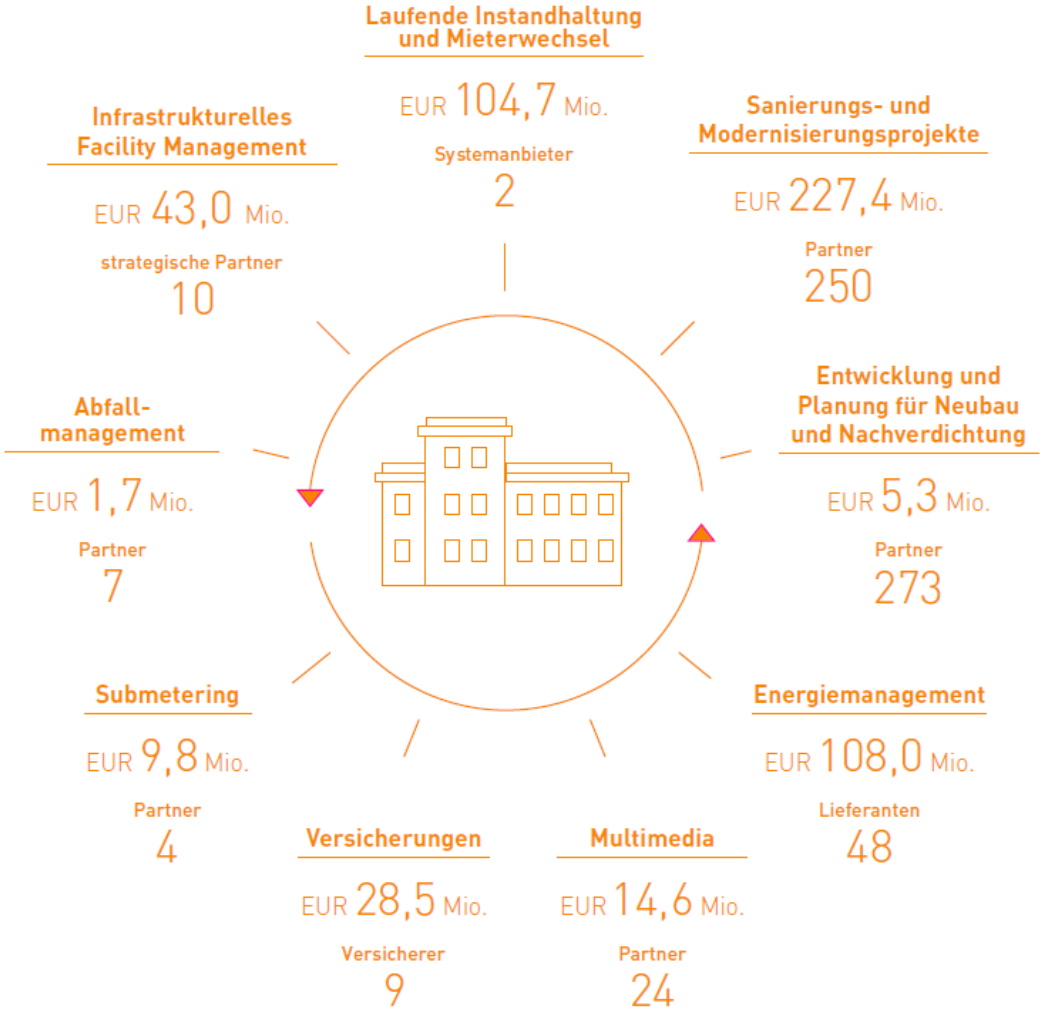
Die Betriebskosten haben sich gegenüber dem Vorjahr um einen Cent auf 2,13 Euro reduziert. Dabei gingen die Betriebskosten für die Warmwasserbereitung und Heizung um 6 Cent zurück, während die kalten Betriebskosten um 5 Cent je Quadratmeter anstiegen.

Vivian Jakob

Führung / Kommunikation

Deutsche Wohnen: Nachhaltigkeitsbericht Nr. 6 – Investitionen von mehr als 1,2 Mrd. EUR in die energetische Sanierung und Modernisierung

Die Deutsche Wohnen hat jetzt ihren Nachhaltigkeitsbericht für das Geschäftsjahr 2017 veröffentlicht, der die Standards der Global Reporting Initiative (GRI) erfüllt. Ergänzend zum Geschäftsbericht informiert dieser umfassend über das Verständnis des Unternehmens von Nachhaltigkeit und legt Informationen zu den Nachhaltigkeitsleistungen des Unternehmens offen.



Dem gesellschaftlichen Wandel verantwortungsbewusst begegnen

Mit dem aktuellen Bericht informiert die Deutsche Wohnen bereits zum sechsten Mal nach dem weltweit anerkannten Standard der GRI über ihr vielfältiges Nachhaltigkeitsengagement. Die Datenbasis insbesondere für den Bereich Ökologie hat das Unternehmen auch in diesem Berichtsjahr weiter ausgebaut und damit die Umweltdaten für einen Großteil seines Bestands berichtet.

VIELE HOHE TIERE, **VON UNS GERETTET.**

Wasserspeier am Kirchturm von Ulm, dem höchsten Kirchturm der Welt (161,5 Meter). Mehr über die Geschichte dieses Denkmals: www.dieganzegeschichte.de

Eines von vielen tausend geförderten Denkmalen.

Wir erhalten Einzigartiges. Mit Ihrer Hilfe.

Spendenkonto

IBAN: DE71 500 400 500 400 500 400
BIC: COBA DE FF XXX, Commerzbank AG

www.denkmalschutz.de

DEUTSCHE STIFTUNG DENKMALSCHUTZ

Wir bauen auf Kultur.

Michael Zahn, Vorstandsvorsitzender der Deutsche Wohnen SE: „Die Immobilienbranche nimmt mit ihrem Kerngeschäft – der Bereitstellung von Wohnraum – direkten Einfluss auf das Zusammenleben von Menschen und die Gestaltung von Städten. Damit stehen wir, als eines der drei größten Immobilienunternehmen in Europa, vor städtebaulichen und demografischen Herausforderungen, aber es gibt uns auch die Chance, den Wandel der Gesellschaft verantwortungsbewusst mit zu gestalten."

Nachhaltigkeit strategisch steuern

Der strategische Ansatz der Deutsche Wohnen in Bezug auf Nachhaltigkeit zielt auf die Verbindung von Wirtschaftlichkeit mit Wohnqualität und Energieeffizienz. Dafür hat das Unternehmen ein strategisches Nachhaltigkeitsprogramm mit ambitionierten Zielen in fünf Handlungsfeldern und den damit verknüpften Maßnahmen aufgesetzt. Es bildet die Grundlage für die Steuerung von nachhaltigkeitsbezogenen Zielsetzungen, die auch zum Erreichen der Unternehmensziele beitragen. Im Bereich Umwelt und Klima hat sich die Deutsche Wohnen die Einsparung von jährlich 20.000 Tonnen CO2 aus der Gebäudebestandssanierung und Modernisierung energetischer Anlagen ab 2022 als strategisches Ziel gesetzt. Damit leistet das Unternehmen einen tatkräftigen Beitrag zur Erreichung der nationalen Klimaschutzziele.

Deutsche Wohnen setzt auf Steigerung der Energieeffizienz und den Einsatz erneuerbarer Energien im Bestand und Neubau

Die Deutsche Wohnen plant bis zum Jahr 2022 mehr als EUR 1,2 Mrd. in die energetische Sanierung und Modernisierung ihres Gebäudebestands zu investieren. Zudem achtet das Unternehmen für seine Bestands- und Neubauten auf die Versorgung mit umweltfreundlicher Energie und greift auf regenerative Energiequellen zurück. Im Berichtsjahr hat die Deutsche Wohnen die Energieeffizienz ihrer Bestände weiter verbessert und konnte den Mittelwert des Portfolios auf 133,4 kWh/m² pro Jahr reduzieren (2016: 135,1 kWh/m² pro Jahr). Die umfassenden Modernisierungsmaßnahmen in den vergangenen Jahren haben wesentlich dazu beigetragen. Insgesamt liegen rund drei Viertel der Wohneinheiten unter dem Durchschnittsverbrauch der Wohngebäude in Deutschland von 160 kWh/m² pro Jahr.

Deutsche Wohnen im Dialog mit Mietern, Städten und der Gesellschaft

Die Kundenzufriedenheit ist ein zentrales Anliegen der Deutsche Wohnen. Im Rahmen einer mehrwöchigen Befragung der Mieter im Herbst 2017 wurde deutlich, dass 70 % der Befragten mit der Deutsche Wohnen als Vermieter zufrieden sind. Darüber hinaus bestätigen die Ergebnisse auch die Strategie, die Kundenorientierung noch weiter auszubauen. Als größtes privates Wohnungsunternehmen mit rund 114.000 Wohn- und Gewerbeeinheiten in der Hauptstadt nimmt die Deutsche Wohnen ihre Verantwortung ernst. Das Unternehmen ist im Berichtsjahr noch stärker in den Austausch mit Politik und Gesellschaft getreten. Um Transparenz bei Sanierungsmaßnahmen zu schaffen und etwaigen Befürchtungen von Mietern zu begegnen, unterzeichneten die Deutsche Wohnen und das Bezirksamt Pankow im August 2017 eine gemeinsame Erklärung zum sozialverträglichen Ablauf von Sanierungsmaßnahmen in der Wohnanlage Grellstraße/ Prenzlauer Allee in Berlin-Pankow. Dieser folgten inzwischen weitere Vereinbarungen in Berlin-Kreuzberg und Berlin-Pankow mit Konzepten zur verantwortungsbewussten Durchführung von Sanierungs- und Modernisierungsmaßnahmen.

Manuela Damianakis

KLICKEN Sie auf das Bild und der aktuelle Nachhaltigkeitsbericht öffnet sich als PdF

Steht auf der infospalte
Die Deutsche Wohnen
Die Deutsche Wohnen ist eine der führenden börsennotierten Immobiliengesellschaften in Deutschland und Europa, deren operativer Fokus auf der Bewirtschaftung und Entwicklung ihres Portfolios, mit dem Schwerpunkt auf Wohnimmobilien, liegt. Der Bestand umfasste zum 31. März 2018 insgesamt 163.188 Einheiten, davon 160.723 Wohneinheiten und 2.465 Gewerbeeinheiten.
Die Deutsche Wohnen ist im MDAX der Deutschen Börse gelistet und wird zudem in den wesentlichen Indizes EPRA/NAREIT, STOXX® Europe 600 und GPR 250 geführt.

Führung / Kommunikation

ProjektStadt – Bürgerbeteiligung als zentrales Element – Ein alter Turm, ein neuer Kirchplatz und ein Zebrastreifen in 3D

Stadtteilführung, Planungsworkshop, Baustellenbesichtigung, Stadtteilfest: Zum bundesweiten Tag der Städtebauförderung zeigten mehr als 500 Kommunen in rund 650 Veranstaltungen, wie die Programme der Städtebauförderung das Lebensumfeld der Bürger positiv verändern und wie diese sich in die Entwicklung der eigenen Stadt einbringen können. Auch die ProjektStadt, die auf Stadtentwicklungsprozesse spezialisierte Marke der Unternehmensgruppe Nassauische Heimstätte/ Wohnstadt, nutzt diesen Aktionstag, um zu zeigen, was sich in den von ihr betreuten Kommunen in Sachen Städtebauförderung und integrierte Stadtentwicklung alles tut. Ein besonderes Augenmerk liegt auf der Beteiligung der Bürger „Gemeinsam mit unseren kommunalen Partnern wollen wir die Bürger mitnehmen, sie einbinden, ihre Ideen und Visionen kennenlernen und im Idealfall umsetzen“, erläutert Markus Eichberger, Leiter des Unternehmensbereichs Stadtentwicklung. „Schließlich leben sie vor Ort und können am besten einschätzen, wo gehandelt werden muss.“ In diesem Jahr war die ProjektStadt mit zwölf Kommunen beim Tag der Städtebauförderung vertreten.

Biblis setzt auf den Nachwuchs

„Biblis – Neue Energien nutzen“: Unter diesem Motto steht der Stadtumbauprozess, den ProjektStadt, Gemeinde und Bürger in den nächsten Jahren gemeinsam gestalten wollen. Nach der Aufnahme in das Programm „Stadtumbau in Hessen“ ging es beim „Tag der Städtebauförderung“ darum auszuloten, was die Menschen vor Ort sich in puncto Wohn- und Lebensqualität, Mobilität und Versorgung wünschen. Die Ideen sind vielfältig und zum Teil sehr konkret. Sie reichen von einem attraktiveren Gemeindesee und der Bekämpfung von Leerständen über Generationenwohnen bis hin zu einem Indoorspielpark. Ganz bewusst werden auch die Ideen von Kindern in den weiteren Prozess einbezogen. „Schließlich müssen sie einmal mit dem leben, was wir heute entwickeln“, sagt Bürgermeister Felix Kusicka. Corinna Berger von der ProjektStadt ist zufrieden mit dem Zuspruch. „Die Bibliser sind sehr interessiert und aktiv.“

Ideenworkshop in Bürstadt

Was soll aus dem ehemaligen Raiffeisenareal in Bürstadt werden? Um der Antwort auf diese Frage näherzukommen, hatten Kommune und ProjektStadt ins Bürgerhaus eingeladen. Fünf Planungsbüros präsentierten ihre Ideen für das Gelände. Vertreter aus der Bürgerschaft und der Politik nahmen diese im Rahmen eines Ideenworkshops unter die Lupe, diskutierten sie und brachten ihre eigenen Vorstellungen ein. Ziel ist es, im Rahmen des Programms Aktive Kernbereiche die Innenstadt als Geschäftszentrum und Wohnstandort zu stärken. Die Entwicklung und Umgestaltung des Bahnhofsumfelds, zu dem auch das Raiffeisenareal gehört, ist ein wichtiger Baustein. Zu den zentralen Herausforderungen insbesondere für eine Wohnnutzung zählen die geringe Tiefe des Grundstücks sowie die Lage direkt an der Bahnstrecke. Von besonderer Bedeutung ist auch die Frage, was mit dem Raiffeisenturm geschieht, den viele Bürstädter als identifikationsfördernd empfinden. Die Ergebnisse aus dem Ideenworkshop lassen die Planungsbüros in ihre Ausarbeitung eines Bau- und Nutzungskonzepts einfließen.

Wichtiger Baustein: Die Entwicklung des Bahnhofsumfelds, zu dem auch das Raiffeisengelände gehört, ist ein wichtiger Baustein auf dem Weg zu einer attraktiveren Bürstädter Innenstadt. Foto: NHPS

Gerstungen feiert seinen neuen Bürgersaal

Mit einem Bürgerfest hat die thüringische Gemeinde Gerstungen ihren neuen Bürgersaal „Rautenkranz“ offiziell eingeweiht. Das schwer geschädigte, historische Gebäude am Markt musste 2017 abgerissen werden. Mit Hilfe der ProjektStadt sowie mit Mitteln aus der Städtebauförderung ist ein moderner, neuer Saal entstanden, in dem Konzerte, Vorträge, Karnevals- und andere Kulturveranstaltungen stattfinden sollen. Auch Schulen, Firmen und andere Institutionen können den Saal nutzen. Im neuen Vorderhaus, das noch im Bau ist, werden ein Bürgerbüro und ein Infopunkt für Touristen eingerichtet. Umrahmt wurde die Feier durch Festreden sowie Auftritte des Blasorchesters, der Theatergruppe sowie eines lokalen Dichters. Bei Kaffee, Kuchen, Bratwurst und kalten Getränken ließen es sich die rund 300 Besucher gut gehen. Viele nutzten die Gelegenheit, an einer Führung teilzunehmen.

Denkmalgerechte Sanierung des Hauptmarktes in Gotha

Er ist Veranstaltungsort, wichtigster Platz in der Altstadt und wird in den nächsten Jahren einer groß angelegten, denkmalgerechten Sanierung unterzogen: der historische Hauptmarkt in Gotha. Am „Tag der Städtebauförderung“, der in diesem Jahr mit dem traditionellen Gothardusfest verbunden wurde, konnten sich Bewohner wie Besucher ein Bild davon machen, was unter Federführung des Sanierungsträgers ProjektStadt alles geplant ist. Neben einer kleinen Ausstellung mit historischen Fotos gab es die Möglichkeit, sich über die aktuellen Planungen für den Hauptmarkt, aber auch über weitere Bauprojekte der Stadt zu informieren. Gespräche zur Stadtsanierung rundeten das Angebot ab.

Doppelte Einweihung in Hanau

Mit einem Festgottesdienst zur Eröffnung der sanierten und umgebauten Johanneskirche begann am Pfingstsonntag der „Tag der Städtebauförderung“ in der Hanauer Altstadt. In den neuen Räumlichkeiten wird demnächst das historische Modell der Altstadt seinen Platz finden, das der Glasermeister und ehe-

malige Kirchenvorsteher der Marienkirchengemeinde Günter Jacob in jahrzehntelanger Kleinarbeit gebaut hat. An Schautafeln gab es Informationen über die aktuellen Sanierungsmaßnahmen in der Innenstadt sowie das Förderprogramm „Aktive Kernbereiche“. Das jüngste Projekt, das aus diesem Fördertopf realisiert und ebenfalls am Pfingstsonntag eingeweiht wurde, ist das „Plateau“ des Johanneskirchplatzes. Die lange Zeit vernachlässigte Fläche ist jetzt wieder als historisch bedeutsamer Teil der Hanauer Altstadt erkennbar und bildet den Kern des neuen Johanneskirchplatzes. Außerdem wurden bei einem Stadtrundgang Projekte vorgestellt, die im Rahmen des City-Konjunkturprogramms mit Zuschüssen aus dem Förderprogramm umgesetzt wurden.

Dauerhafter Stadtteiltreff für Hofheim

Hofheim-Nord ohne Stadtteiltreff? Geht nicht. So in etwa lautet die Antwort der Hofheimer, wenn sie nach der 2009 errichteten und seit Jahren beliebten Einrichtung gefragt werden. Und so ging es beim „Tag der Städtebauförderung“ auch weniger um die Frage, ob aus der temporären eine dauerhafte Einrichtung werden soll, sondern vielmehr um das „Wie?“. In einem vom Stadtteilmanagement der ProjektStadt, der Kreisstadt Hofheim und der Hofheimer Wohnungsbau organsierten Beteiligungs-Workshop brachten Vertreter aller im Stadtteiltreff aktiven Gruppen ihre Erfahrungen und Anregungen ein. Die Wunschlösung – ein Neubau an gleicher Stelle – scheint realistisch, hat der Grundstückseigentümer, der seit Jahren seinen Grund kostenlos zur Verfügung stellt, doch bereits seine Bereitschaft zum Verkauf signalisiert. Der Neubau soll eine geräumigere Küche und einen Außenbereich bekommen, der sich für verschiedene Angebote nutzen lässt, außerdem mehr Lagerflächen sowie Hochbeete. Auch für eine Zwischenlösung während der Bauphase entwickelten die Bürger konstruktive Vorschläge.

Generationentreff in Kassel

Sitzgelegenheiten, eine Bepflanzung mit essbaren Früchten und bunten Blumen, ein Boule-Platz, weitere Spielgeräte, ein Durchgang zur Leipziger Straße und eine Wasserpumpe: Die Wunschliste der Bürger ist lang. Zum „Tag der Städtebauförderung“ konnten Jung und Alt am Planungstisch der ProjektStadt ihre Ideen für den neuen Mehrgenerationenplatz am Agathof im Kasseler Stadtteil Bettenhausen formulieren. Der Platz soll im Rahmen des Städtebauförderprogramms „Stadtumbau in Hessen“ zu einem echten Schmuckstück werden. Die Ideen der Bürger fließen in die weiteren Planungen mit ein. Von dem Förderprogramm profitieren soll auch die Unterneustadt. Hier sind der Außenbereich des Haus der Jugend, die Sanierung des Werkstattgebäudes der ehemaligen JVA „Elwe“ zur Mensa und zum Gymnastikraum, neue Wegeverbindungen und die Entwicklung ungenutzter Gewerbeflächen zentrale Themen.

3D-Zebrastreifen für Schmalkalden

Unter dem Motto: „Neuer Schwung für Walperloh“ fand der Tag der Städtebauförderung in Schmalkalden im Wohngebiet Walperloh statt. Die Teilnehmer machten sich ein Bild von den neuen, teils barrierefreien Wohnungen, die dort entstehen, und informierten sich über einen Gemeinschaftsgarten, der auf der Fläche eines abgebrochenen Gebäudes verwirklicht werden könnte. Auf großes Interesse stieß auch das Stadion „Am Walperloh“. Hier wird ein Realisierungswettbewerb für ein Sozial-, Freizeit- und Kommunikationszentrum durchgeführt. Höhepunkt war die Einweihungsfeier der Kreuzung am Netto-Markt. Die stark befahrene Allendestraße soll an dieser Stelle entschärft werden. Dazu trug ein temporäres Kunstprojekt bei: ein 3D-Zebrastreifen. Er sollte die Aufmerksamkeit der Autofahrer erhöhen und Fußgänger dazu anregen, die Straße an dieser Stelle zu überqueren. Da der Zebrastreifen nicht den Vorgaben der Straßenverkehrsordnung entsprach, musste der Schattenwurf mittlerweile überstrichen werden. Dennoch versucht die Stadt das 3D-Kunstprojekt in Schmalkalden-Walperloh wieder zu etablieren.

Der 3-D-Zebrastreifen sollte die Überquerung der Allendestraße im Schmalkaldener Wohngebiet Walperloh sichere machen. Weil er nicht der Straßenverkehrsordnung entsprach, musste er überstrichen werden. Foto: bellmannmedia

Unternehmensgruppe Nassauische Heimstätte/ Wohnstadt

Die Unternehmensgruppe Nassauische Heimstätte/ Wohnstadt mit Sitz in Frankfurt am Main und Kassel bietet seit 95 Jahren umfassende Dienstleistungen in den Bereichen Wohnen, Bauen und Entwickeln. Sie beschäftigt rund 720 Mitarbeiter. Mit rund 60.000 Mietwohnungen in 140 Städten und Gemeinden gehört sie zu den zehn führenden deutschen Wohnungsunternehmen. Der Wohnungsbestand wird aktuell von rund 260 Mitarbeitern in vier Regionalcentern betreut, die in 13 Service-Center untergliedert sind. Unter der Marke „ProjektStadt“ werden Kompetenzfelder gebündelt, um nachhaltige Stadtentwicklungsaufgaben durchzuführen. Bis 2021 sind Investitionen von rund 1,5 Milliarden Euro in Neubau von Wohnungen und den Bestand geplant. 4.900 zusätzliche Wohnungen sollen so in den nächsten fünf Jahren entstehen.

Stadtspaziergang in Rodgau

Mit einem Stadtspaziergang hat die Bürgerbeteiligung zum geplanten Stadtumbau in Rodgau-Dudenhofen begonnen. Die Bürger führten lebhafte Diskussionen, entwickelten viele gute Ideen für den Stadtteil Dudenhofen und formulierten Kritikpunkte, die es zu beseitigen gilt. Unter anderem stoppten die Spaziergänger am Standesamt und machten sich Gedanken über die dortige Aufenthaltsqualität. Weitere Problemfelder sind der Straßenverkehr, die Parkplätze, der Lärm, der Dreck und die Radwege. An Stellwänden am Bürgerhaus gab es zudem zahlreiche Informationen rund um das Stadtentwicklungsprojekt. Speziell an Familien richtete sich das Begleitprogramm für Kinder mit Popcornmaschine und Luftballonkünstler. Die gesammelten Wünsche, Vorstellungen und Kritik sollen unter Federführung der Stadtumbau-Experten von der ProjektStadt nach fachplanerischer Abwägung in ein Integriertes Städtebauliches Entwicklungskonzept Einfluss finden. Daraus wiederum könnten konkrete Projekte entstehen, die das Land fördern soll.

Schönerer Stadtplatz für Schlüchtern

Parkbänke, Bäume, Spielmöglichkeiten für Kinder, eine Kulturbühne, eine Neuregelung des Verkehrs: Zahlreiche Bürger nutzten am Hellen Markt die Gelegenheit, den Schlüchterner Stadtplatz zu gestalten. Eingeladen hatte die Stadt, die Vorschläge nahmen Vertreter der Projekt Stadt entgegen, die die Stadt im Rahmen des Förderprogramms Aktive Kernbereiche als Projektsteuerer unterstützt. Alle Ideen hatten eines gemeinsam: Der Stadtplatz soll ein Ort der Begegnung mit hoher Aufenthaltsqualität werden. Die Bürger konnten mit Hilfe eines Modells und kleinen bunten Würfeln, die für Bäume, Spielmöglichkeiten, Essen und Trinken sowie Bänke standen, ihre Visionen einbringen. Alle Ideen werden in einem Film gebündelt und sollen so den Stadtverordneten als Entscheidungshilfe vorgelegt werden. Den folgenden Realisierungswettbewerb soll eine Jury aus Vertretern der Politik und „normalen" Bürgern begleiten.

Kulturpavillon für Wald-Michelbach

Der neue Kultur-Pavillon in Wald-Michelbach hat bereits die Aufmerksamkeit eines Künstlers erregt. Foto: Carin Engel

„Wir müssen unsere Region attraktiver gestalten." Der Erfüllung dieser Forderung von Grasellenbachs Bürgermeister Markus Röth sind die Überwald-Gemeinden Grasellenbach und Wald-Michelbach ein gutes Stück näher gekommen. Anlässlich des Tags der Städtebauförderung wurde in Wald-Michelbach der Kulturpavillon eingeweiht, in dem künftig die Zukunftsoffensive Überwald ihren Sitz haben wird. Das Gebäude ist im Rahmen des Städtebauförderprogramms „Aktive Kernbereiche" entstanden. Mitte 2017 fiel die Entscheidung für den Bau, Mitte Januar war Baubeginn. Marion Schmitz-Stadtfeld, Leiterin Integrierte Stadtentwicklung bei der ProjektStadt, bezeichnete den Überwald bei der Einweihungsfeier als Musterbeispiel. „Diese Gemeinden zeigen, was geht. Um den ländlichen Raum voranzubringen, sollten wir alle weiter an Projekten wie diesem arbeiten. Sie sind wichtige Bausteine in der Raumordnung unseres Landes."

Grüne Innenhöfe in Witzenhausen

Die Witzenhäuser Innenhöfe sollen grüner werden. Vor diesem Hintergrund hatten Stadtverwaltung und ProjektStadt zu einem lauschigen Garten-Café eingeladen. Bei Kaffee und Kuchen konnten sich Besitzer von Innenhöfen, aber auch alle anderen interessierten Bürger über die mögliche Gestaltung von Höfen, Gärten und Parkplätzen informieren. Die Stadt möchte ein Förderprogramm auflegen, das die Umgestaltung von Innenhöfen, aber auch die Modernisierung und Instandsetzung sanierungsbedürftiger und komplett oder in Teilen leerstehender Häuser – zum Beispiel Ladenlokale – unterstützt. Dazu gehören beispielsweise die Entsiegelung, die Aufwertung wohnungsnaher Freiflächen, platzsparende Parksysteme und gebäudebezogene Bauarbeiten zur Verbesserung der Biodiversität. Am Tag der Städtebauförderung wurden Best-Practice-Beispiele sowie die Fördermöglichkeiten vorgestellt. Impulsvorträge und eine Ausstellung rundeten das Programm ab.

Frederik Lang

Führung / Kommunikation

Partizipation im Wohnungsbau – GdW veröffentlicht Broschüre mit Erfahrungsberichten aus der Praxis

Wohnungsneubau ist angesichts der wachsenden Nachfrage und der immer enger werdenden Wohnungsmärkte in vielen Regionen das Gebot der Stunde. Dazu muss auch in den Innenstädten mehr bezahlbarer Wohnraum für Menschen aller Einkommensschichten geschaffen werden. Nur so lässt sich die in Deutschland bislang sehr erfolgreich praktizierte soziale Mischung in den Wohnquartieren weiterführen, um nachhaltig gesellschaftlichen Zusammenhalt zu sichern. Neubau bringt naturgemäß aber ein gewisses Maß an Verdichtung mit sich.

Die Wohnungswirtschaft achtet traditionell in besonderem Maße darauf, dass sich Neubau in puncto Architektur, Freiräume und dadurch entstehende Lebensqualität gut in bestehende Quartiere einpasst. In den vergangenen Jahren ist es aber gerade in den beliebten Ballungsregionen häufiger zu Konflikten mit Bürgerinnen und Bürgern im Zusammenhang mit Neubauvorhaben gekommen. „Die Forderung der Zivilgesellschaft nach frühzeitiger Beteiligung ist berechtigt. Insbesondere bei großen Bauprojekten, die den öffentlichen Raum und das Wohnumfeld nachhaltig verändern, sollte sie berücksichtigt werden. Gleichzeitig muss aber in ebenso hohem Maße die Erwartung der Unternehmen an Wirtschaftlichkeit und Planbarkeit erfüllt werden“, erklärte dazu Axel Gedaschko, Präsident des Spitzenverbandes der Wohnungswirtschaft GdW. Die beiden Interessenlagen gilt es, durch konsensorientierte, transparente und für beide Seiten faire Partizipationsverfahren mit klar abgesteckten Grenzen, bis wohin Bürgerbeteiligung sinnvoll und auch rechtmäßig ist, in Einklang zu bringen. Ansonsten kann sich nach dem Prinzip „Nimby“ – englisch: not in my backyard – schlimmstenfalls eine generelle Stimmung der Ablehnung neuer Bauvorhaben und damit ein weiteres ernsthaftes Hemmnis für den so dringend benötigten Wohnungsbau entwickeln.

Um die Vielfalt der Stadtgesellschaft im Planungsprozess zum Ausdruck zu bringen, sollte deshalb mithilfe von Verfahren der Information, Konsultation, Mitgestaltung oder Mitentscheidung die Möglichkeit geboten werden, Anregungen aus der Nachbarschaft in Projekte einfließen zu lassen. Sowohl kommunale, öffentliche, private und kirchliche Wohnungsunternehmen als auch Wohnungsgenossenschaften praktizieren diese Kultur der Beteiligung anhand von Partizipationsverfahren bereits seit Jahren und berichten in der neuen GdW Information 156 „Partizipation im Wohnungsneubau“ von konkreten Projekten mit verschiedenen Ausgangslagen und Projektverläufen.

Die Erfahrungsberichte sollen der beispielhaften Einordnung dessen dienen, was bei konkreten Bauvorhaben unter bestimmten Voraussetzungen gut oder auch schlecht laufen kann, wie Fallstricke vermieden und bewährte Erfolgsfaktoren berücksichtigt werden können. Prof. Dr. Harald Welzer, Direktor der FUTURZWEI. Stiftung Zukunftsfähigkeit, ordnet in seinem Vorwort und abschließenden Fazit die Erfahrungen der hier beispielhaft aufgeführten Wohnungsunternehmen aus sozialpsychologischer Sicht als Beteiligungsexperte ein und bietet damit einen analytischen Rahmen für die hier beschriebenen Partizipationsverfahren – mit 10 praxisorientierten Handlungsempfehlungen als Schlussfolgerung.

Katharina Burkardt

Die GdW Broschüre bestellen Sie hier https://web.gdw.de/service/publikationen/gdw-information-156-partizipation-im-wohnungsbau

Der GdW Bundesverband deutscher Wohnungs- und Immobilienunternehmen vertritt als größter deutscher Branchendachverband bundesweit und auf europäischer Ebene rund 3.000 kommunale, genossenschaftliche, kirchliche, privatwirtschaftliche, landes- und bundeseigene Wohnungsunternehmen. Sie bewirtschaften rd. 6 Mio. Wohnungen, in denen über 13 Mio. Menschen wohnen. Der GdW repräsentiert damit Wohnungsunternehmen, die fast 30 Prozent aller Mietwohnungen in Deutschland bewirtschaften.

Personalien

Rupert Paris in die Geschäftsführung der noventic group berufen

Der 46-jährige Rupert Paris wird zukünftig als neuer Geschäftsführer das Top-Management der noventic group, neben Andreas Göppel, verstärken. Sein Fokus wird dabei auf den Geräteherstellern liegen. Die noventic group ist die europaweit agierende Unternehmensgruppe für die klimaintelligente Steuerung von Immobilien. Zu ihrem Beteiligungsportfolio gehören der im freien Messdienstmarkt führende Hersteller für Messgeräte und systeme Qundis GmbH, der Full-Service-Messdienstleister Kalorimeta GmbH, der führende Enabler für Selbstabrechner Smarvis GmbH, der Datenplattformbetreiber KeepFocus Europa GmbH & Co. KG und der Energieabrechnungsdienstleister ikw Service GmbH sowie strategische Unternehmensbeteiligungen wie der führende Smart Meter Gateway Hersteller Power Plus Communications AG.

Rupert Paris. Foto: noventic group

Seine berufliche Laufbahn begann der gebürtige Wiener 1999 bei der Leitner AG in Italien. Hier prägte er maßgeblich Aufbau und Entwicklung der Erneuerbaren-Energien-Sparte „Leitwind“. Nach einer Station in der Solarenergiebranche wechselte Paris 2010 zum Liechtensteiner Unternehmen Hilti, etablierte dort die Division Energy and Industry mit dem Fokus Photovoltaik. Anschließend führte er bis zum Wechsel in die Geschäftsführung der noventic group als CEO den Sensorik-Spezialisten Wema Systems AG. Paris hat an der Universität in Wien Rechtswissenschaften studiert und besitzt einen MBA-Abschluss der ie Business School in Madrid.

„Herr Paris übernimmt die für die noventic group zentrale Verantwortung für Ausbau und Zukauf von Portfoliounternehmen, die sich mit der Entwicklung und Fertigung von Messsystemen und geräten befassen“, erklärt Jan-Christoph Maiwaldt, Vorsitzender der Geschäftsführung der noventic. Darüber hinaus wird sich Paris als Geschäftsführer der Qundis zunächst für die internationale Entwicklung des im letzten Jahr von noventic übernommenen Erfurter Geräteherstellers einsetzen: „Ich freue mich auf die neuen Aufgaben innerhalb der noventic group – sowie im Speziellen innerhalb der Qundis. Mein Ziel: die Qundis über die neuen und offenen Lösungen und das übergreifende Kompetenzangebot der noventic group als den präferierten internationalen Partner der unabhängigen Messdienstleister in Deutschland und Europa weiter zu stärken. Beispielgebend ist hier die Bündelung von spartenübergreifendem Smart Metering und Submetering über ein Smart Meter Gateway; Das stellt schon heute ein neues, wegbereitendes Infrastrukturangebot zur klimaintelligenten Steuerung von Immobilien an alle Immobilienbetreiber und eigentümer dar.“

Tim Seitter